# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015 2016

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

**Coordination**
Direction adjointe de la Direction des statistiques et de l'information de gestion
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

**Rédaction**
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Emploi-Québec
Centre de recouvrement

**Édition**
Direction des communications
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Publications
du site Internet du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
dont l'adresse est **www.mess.gouv.qc.ca**.

**Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016**
ISBN (imprimé) 978-2-550-76373-4
ISBN (PDF) 978-2-550-76374-1

© Gouvernement du Québec

# TABLE DES MATIÈRES
## GÉNÉRALE


MESSAGE DES MINISTRES 5

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE 7

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015-2016
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE 9

Rapport d'activité 2015-2016
de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle 78

Rapport d'activité 2015-2016
du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome 83

Rapport d'activité 2015-2016
du Fonds québécois d'initiatives sociales 88

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015-2016
EMPLOI-QUÉBEC 125

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015-2016
CENTRE DE RECOUVREMENT 167

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2016 199

ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2016 200

# MESSAGE DES MINISTRES

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée
nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Nous avons le plaisir de vous soumettre le Rapport annuel de gestion 2015-2016 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, conformément aux dispositions prévues à la Loi sur l'administration publique, la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché de travail ainsi qu'à la Loi sur le ministère du Travail.

Avec les leviers importants dont il dispose, le Ministère contribue de près à la croissance économique du Québec et soutient le développement social de notre société. Il veille, entre autres, au maintien de conditions de travail équitables, de milieux de travail sains et de relations du travail harmonieuses.

Ce rapport fait état des efforts consentis par le Ministère pour, notamment, permettre une meilleure intégration en emploi des clientèles sous représentées sur le marché du travail ainsi que pour développer une main-d'œuvre compétente et apte à répondre aux besoins des entreprises. De telles actions permettent de favoriser une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi.

De plus, le rapport présente les travaux réalisés pour faire de Services Québec la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises sur tout le territoire québécois. Il y est également question des activités du Secrétariat à la Capitale-Nationale qui soutient la croissance de cette région tant d'un point de vue social, culturel qu'économique.

Présenter le Rapport annuel de gestion 2015-2016, c'est l'occasion de saluer les réalisations, mais aussi le dévouement et le professionnalisme dont fait preuve quotidiennement le personnel du Ministère pour concrétiser la mission de l'organisation.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre plus haute considération.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale,

François Blais
Québec, septembre 2016

La ministre responsable du Travail et ministre responsable de la région de la Chaudière-Appalaches,

Dominique Vien
Québec, septembre 2016

# MESSAGE
# DU SOUS-MINISTRE

Madame Dominique Vien
Ministre responsable du Travail
Ministre responsable de la région de la Chaudière-Appalaches
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur François Blais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
425, rue Jacques-Parizeau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre
Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2015-2016 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016. Ce rapport rend compte des résultats obtenus au cours de la première année du Plan stratégique 2015-2018 ainsi que des résultats liés aux engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Le rapport annuel de gestion du Ministère inclut les résultats du Secrétariat à la Capitale-Nationale, les rapports d'activité de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et du Fonds québécois d'initiatives sociales. Il inclut également le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec et celui du Centre de recouvrement.

Je tiens à souligner la contribution et l'engagement exemplaires du personnel dans l'atteinte des résultats qui sont présentés dans ce rapport.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre et Monsieur le Ministre, l'expression de mes salutations distinguées.

Bernard Matte
Québec, septembre 2016

RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2015
2016

# MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

# TABLE DES MATIÈRES


DÉCLARATION DU SOUS-MINISTRE 13

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES 15

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE 17

ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE 19

FAITS SAILLANTS 2015-2016 26

UTILISATION DES RESSOURCES 30

- Ressources humaines 30
- Ressources budgétaires et financières 36
- Ressources informationnelles 44

RÉSULTATS 2015-2016 DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2015-2016 47

- Synthèse des résultats relatifs au plan stratégique 2015-2018 et au plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 48
- Résultats détaillés 2015-2016 concernant l'atteinte des objectifs du plan stratégique 2015-2018 et du plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 51
  - ORIENTATION 1
    Répondre aux besoins du marché du travail 51
  - ORIENTATION 2
    Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines 55
  - ORIENTATION 3
    Contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses 56
  - ORIENTATION 4
    Favoriser l'atteinte de conditions de travail équitables 57
  - ORIENTATION 5
    Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies 58
  - ORIENTATION 6
    Soutenir les initiatives favorisant la solidarité 60
  - ORIENTATION 7
    Simplifier l'accès aux services 61
  - ORIENTATION 8
    Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes 62
  - ORIENTATION 9
    Tirer profit des ressources informationnelles 63

RÉSULTATS 2015-2016 DU SECRÉTARIAT À LA CAPITALE-NATIONALE 64

RÉSULTATS 2015-2016 RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE 68

RÉSULTATS DU MINISTÈRE AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS 69

TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE 75

AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 77

- Rapport d'activité 2015-2016 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle 78
- Rapport d'activité 2015-2016 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome 83
- Rapport d'activité 2015-2016 du Fonds québécois d'initiatives sociales 88
- Exercice du pouvoir discrétionnaire 91
- Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques 93
- Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 95
- Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services 97
- Éthique au Ministère 99
- Politique linguistique 100
- Mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web 100
- Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 101
- Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015 102
- Allègement réglementaire et administratif pour les entreprises 103
- Politique de financement des services publics 104
- Administration provisoire d'un comité paritaire – Loi sur les décrets de convention collective 106
- Actions du Ministère en matière de développement durable et de lutte contre les changements climatiques 107
- Addenda au plan d'action en matière de développement durable 2013-2015 prolongé jusqu'au 31 mars 2016 – Actions en matière d'occupation et de vitalité du territoire 113

ANNEXE 1 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 117

ANNEXE 2 : Suivi des recommandations de la Commission de l'administration publique 119

ANNEXE 3 : Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen 120

ANNEXE 4 : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation 121

ANNEXE 5 : Liste des lois dont l'application relève, en tout ou en partie, de la responsabilité des ministres 122

# DÉCLARATION
## DU SOUS-MINISTRE

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'exhaustivité et la fiabilité des résultats et des renseignements qui y sont présentés ainsi que des contrôles afférents.

À ma connaissance, l'information contenue dans ce rapport :

- décrit fidèlement la mission, la vision, la structure organisationnelle et les ressources du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- présente les objectifs fixés, les actions réalisées et les résultats obtenus au regard du plan stratégique 2015-2018 du Ministère, du plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, ainsi que les résultats du Secrétariat à la Capitale-Nationale;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

Afin de garantir l'atteinte des objectifs fixés par l'organisation, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des mesures de contrôle tout au long de l'année et a consolidé la mise en place du système de reddition de comptes interne à différents niveaux de l'organisation. À cet égard, divers comités, dont le comité de vérification, sont chargés d'effectuer le suivi des activités. Le Ministère a également mis en place plusieurs moyens pour réduire ses risques tels qu'ils sont énoncés à l'annexe 4 du présent rapport.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives a procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés au regard des objectifs du plan stratégique 2015-2018 du Ministère, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016, ainsi que des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Son rapport est joint au présent document.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles y afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.

Le sous-ministre,

Bernard Matte
Québec, septembre 2016

# RAPPORT DE VALIDATION
## DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Bernard Matte
Sous-ministre
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion 2015-2016 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale au regard des objectifs du plan stratégique 2015-2018, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016, ainsi que des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

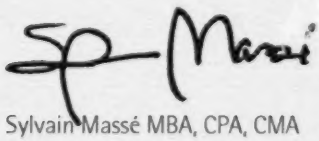
La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de cette information en nous appuyant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information présentée dans le rapport annuel de gestion 2015-2016 du Ministère au regard des objectifs du plan stratégique 2015-2018, des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016, ainsi que des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Nous n'avons pas non plus relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion du Ministère et ceux d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé MBA, CPA, CMA
Québec, septembre 2016

# MINISTÈRE
# DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

## Mission

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (ci-après le Ministère) contribue à la prospérité, à la richesse collective et au développement du Québec :

- en favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre;
- en favorisant l'atteinte de conditions de travail équitables et de relations du travail harmonieuses;
- en privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables;
- en soutenant l'action communautaire et bénévole.

De plus, le Ministère a pour mission d'offrir aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur procurer un accès simplifié à des services publics.

## Vision

Le Ministère vise à être reconnu comme la référence en matière de développement de la main-d'œuvre, de conditions de travail, de solidarité sociale et de prestation de services novatrice et adaptée, et ce, grâce à l'engagement de son personnel et au soutien de ses partenaires.

## Une offre de service diversifiée

Compte tenu de l'ensemble de ses activités en matière de travail, d'emploi et de solidarité sociale, le Ministère sert une clientèle variée qui comprend des particuliers, des familles et des entreprises, mais aussi des ministères et organismes gouvernementaux ainsi que des organismes communautaires.

Pour réaliser sa mission à l'égard de l'emploi et de la solidarité sociale, le Ministère compte sur l'action de ses secteurs, qui proposent les orientations ministérielles et fournissent leur soutien aux unités opérationnelles. De plus, le Ministère coordonne l'action communautaire et bénévole par l'intermédiaire du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Il est responsable de la campagne Entraide pour les secteurs public et parapublic, confiée au Secrétariat Entraide.

Par l'entremise du Secrétariat du travail, le Ministère offre des services dans le domaine des relations du travail, notamment en ce qui concerne la négociation de conventions collectives de travail, la médiation visant l'amélioration des relations du travail ainsi que la nomination d'arbitres pour le règlement de griefs et de différends. Il offre aussi des services en ce qui concerne la conception de politiques, la recherche, la production et la diffusion de l'information sur le travail et délivre des permis de services de référence de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction. Par ailleurs, le Secrétariat offre une expertise médicale, par l'entremise du Bureau d'évaluation médicale, en formulant des avis médicaux tel que prévu à la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles.

La prestation de services en matière d'emploi et de solidarité sociale est offerte par l'entremise du réseau d'Emploi-Québec. Au 31 mars 2016, le réseau d'Emploi-Québec compte 191 bureaux, dont 127 centres locaux d'emploi répartis dans les 17 régions administratives du Québec. Les directions régionales du Ministère coordonnent notamment les services publics d'emploi offerts par les centres locaux d'emploi et soutiennent les conseils régionaux des partenaires du marché du travail dans l'exécution de leur mandat.

Les services offerts par Services Québec (renseignements sur les programmes et services du gouvernement du Québec, Service québécois de changement d'adresse, services liés au Registre foncier du Québec et assermentation) s'ajoutent aux services d'emploi et de solidarité sociale offerts par les centres locaux d'emploi. Par ailleurs, le Ministère fait un pas de plus pour favoriser le déploiement de Services Québec. Plusieurs ministères et organismes prennent part aux travaux de réflexion sur l'optimisation et les orientations à prendre au regard des différents volets de l'offre de services. À terme, Services Québec sera la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises sur tout le territoire du Québec, l'objectif poursuivi étant de simplifier l'accès aux services publics au moyen d'une prestation de services multimode (comptoir, téléphone, Web).

Le Centre de recouvrement est chargé de protéger et de recouvrer les sommes dues au Ministère dans le cadre de l'application de ses programmes.

En ce qui a trait au Régime québécois d'assurance parentale, le Ministère offre en tout temps des services en ligne permettant aux citoyennes et aux citoyens de déposer leur demande de prestations. Pour l'utilisation des services Web ainsi que pour le traitement des dossiers plus complexes, un soutien téléphonique est offert par le Centre de service à la clientèle, dont les unités sont situées à Rouyn-Noranda, à Sainte-Anne-des-Monts et à Québec.

De plus, le Directeur de l'état civil (c'est-à-dire l'officier et son personnel) fait partie du Ministère. Sa mission et ses responsabilités sont prévues dans le Code civil du Québec.

Les lois dont l'application relève en tout ou en partie de la responsabilité des ministres sont énumérées à l'annexe 5 du présent rapport, et l'organigramme ministériel au 31 mars 2016 figure à la fin du document.

## Des partenaires importants

Le Ministère interagit avec différents partenaires, dont la Commission des partenaires du marché du travail ainsi que plusieurs organismes communautaires, notamment en matière d'emploi, de lutte contre la pauvreté et de défense collective des droits. Le Ministère s'associe également à de nombreux ministères et organismes gouvernementaux, entre autres pour simplifier l'accès aux services destinés aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises.

# ÉVOLUTION
# DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE

Pour l'ensemble de l'année 2015, la croissance réelle de l'économie québécoise s'établit à 1,1 %. La hausse du produit intérieur brut du Québec, lequel atteint 19 % de celui du Canada, s'explique essentiellement par l'amélioration du solde commercial (exportations/importations) et des dépenses de consommation finale, tandis que les investissements, en baisse pour une troisième année consécutive, ont freiné la croissance.

## L'emploi

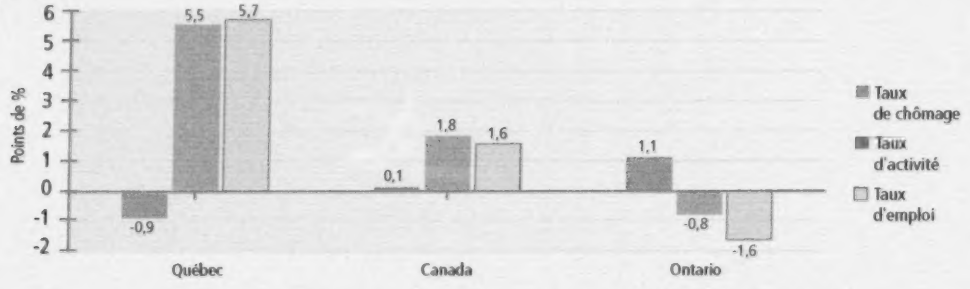
On comptait 4,1 millions de personnes en emploi au Québec en 2015. Il s'agit d'une hausse de 37 300 par rapport à 2014, et ce, malgré la diminution de la population en âge de travailler (les 15 à 64 ans). Le nombre de personnes occupant un emploi à temps plein a augmenté de 45 000, alors qu'on dénombrait 7 700 personnes de moins occupant un emploi à temps partiel.

La hausse est attribuable au secteur des services, qui a généré 63 100 emplois (+2,0 %), la plus forte augmentation depuis quatre ans.

## Le chômage et la participation au marché du travail

Au Québec, le taux de chômage de la population de 15 à 64 ans s'établit à 7,6 % en 2015. Quant à son taux d'emploi (soit son taux de participation au marché du travail) et à son taux d'activité, ils ont atteint des sommets annuels historiques en 2015 de 72,8 % et 78,9 % respectivement.

**VARIATION DES TAUX DE CHÔMAGE, D'ACTIVITÉ ET D'EMPLOI DE 2015 PAR RAPPORT À CEUX DE 2000**
AU QUÉBEC, AU CANADA ET EN ONTARIO[a]




Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, tableau CANSIM 282-0002 (adaptation : Emploi-Québec).

a Pour le taux de chômage, la population considérée est celle des 15 ans et plus. Quant aux taux d'activité et d'emploi, il s'agit de ceux de la population de 15 à 64 ans.

Au Québec, la durée moyenne du chômage s'est établie à 24,4 semaines en 2015. Elle était plus courte au Canada (20,1 semaines) et en Ontario (20,0 semaines). Le chômage de courte durée (trois mois ou moins) demeure toutefois la situation la plus fréquente, puisqu'il touche près de trois chômeurs sur cinq.

## Le marché du travail selon l'âge et le sexe

Le taux d'emploi des jeunes de 15 à 24 ans a atteint 59,3 % en 2015, un taux supérieur à ce que l'on observe dans l'ensemble du Canada (55,8 %) ou en Ontario (52,1 %). Le taux d'emploi de la population québécoise âgée de 25 à 54 ans – le noyau dur de la population active – a grimpé de 0,9 point de pourcentage en 2015, atteignant un sommet annuel historique de 82,1 %. Les taux d'emploi de ce groupe d'âge étaient plus bas au Canada (81,4 %) et en Ontario (80,7 %).

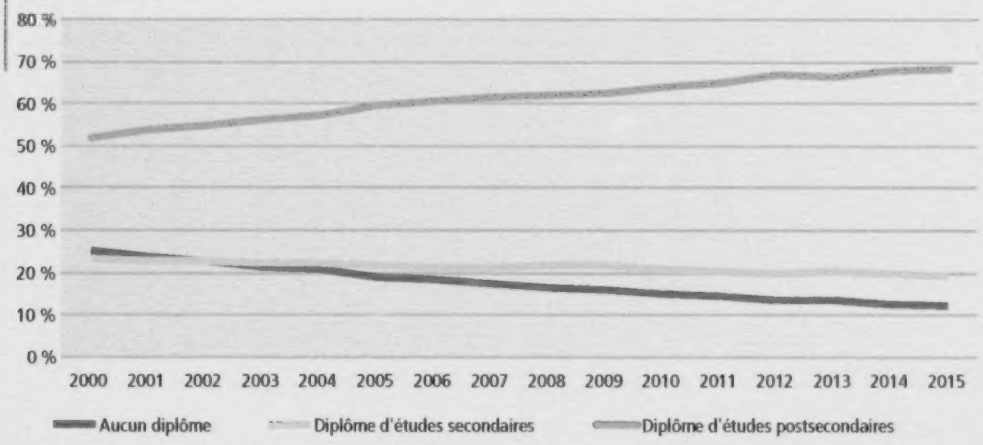
Une large part des emplois créés depuis 2000, soit environ les deux tiers, sont occupés par des personnes de 55 ans et plus. Cela est dû à la forte croissance démographique de ce groupe d'âge, mais aussi à la remontée importante de son taux d'emploi, qui a égalé et même dépassé les niveaux du milieu des années 1970. Depuis 2013, c'est plus de trois personnes sur dix qui occupent un emploi parmi les gens de 55 ans et plus. Entre 2000 et 2015, les 55 à 64 ans ont vu leur taux d'emploi passer de 41 % à 57,5 %, et ce taux a grimpé de 3,2 % à 9,0 % chez les 65 ans et plus.

L'amélioration du marché du travail profite aux hommes et aux femmes. Par exemple, le taux d'emploi des 15 à 64 ans en 2015 a atteint 71,0 % chez les femmes et 74,7 % chez les hommes.

## Le marché du travail selon le niveau de scolarité

La proportion de personnes sans diplôme a diminué de moitié entre 2000 et 2015 chez les 25 à 64 ans, passant de 25,2 % à 12,2 %, ce qui demeure toutefois supérieur à la moyenne canadienne (9,6 %), notamment en raison du taux de décrochage scolaire plus élevé chez les jeunes au Québec. Par ailleurs, la proportion des personnes titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires a bondi de façon importante au cours de cette période, passant de 51,6 % à 68,6 % (66,1 % pour l'ensemble du Canada). Précisons qu'en 2015, le taux de chômage est de 11,8 % chez les personnes âgées de 25 ans et plus qui n'ont aucun diplôme contre 5,6 % chez celles qui sont titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires.

**ÉVOLUTION DE LA DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE 25 À 64 ANS SELON LA SCOLARITÉ[a]**
AU QUÉBEC, DE 2000 À 2015



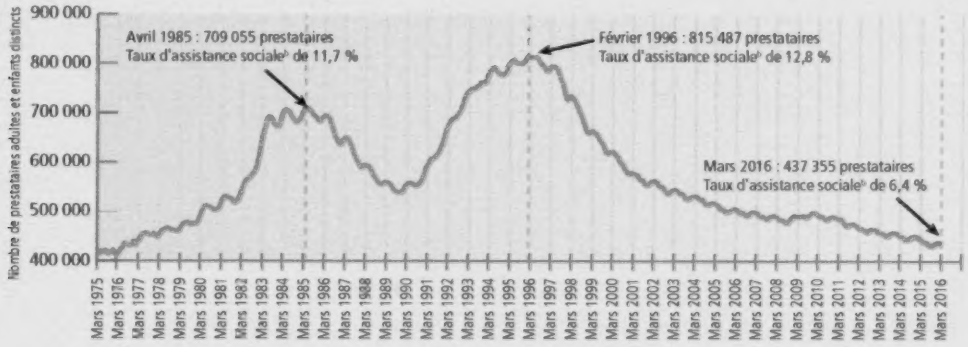

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, tableau CANSIM 282-0004 (adaptation : Emploi-Québec).

a Outre les certificats ou diplômes des niveaux collégial et universitaire, Statistique Canada inclut dans la catégorie « études postsecondaires » les « certificats et diplômes d'apprenti ou d'école de métiers » qui correspondent principalement, dans le cas du Québec, aux diplômes d'études professionnelles décernés à l'issue du parcours de formation initiale de niveau secondaire. Sont également inclus dans cette catégorie les apprentis certifiés par la Commission de la construction du Québec et par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

## Programmes d'assistance sociale

Les programmes d'assistance sociale se composent principalement de la clientèle de l'aide financière de dernier recours qui regroupe les prestataires du programme de l'aide sociale (personnes sans contraintes sévères à l'emploi et personnes ayant des contraintes temporaires à l'emploi), ainsi que les prestataires du programme de la solidarité sociale (personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et leur conjoint ou conjointe). En mars 2016, la clientèle totale des programmes d'assistance sociale se situe à 437 355 prestataires, ce qui correspond à une baisse de 2,8 % par rapport à mars 2015.

**ÉVOLUTION MENSUELLE DE LA CLIENTÈLE DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE**
**TOTAL DE LA CLIENTÈLE DISTINCTE[a]**
ENSEMBLE DU QUÉBEC, JANVIER 1975 À MARS 2016




Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion, juin 2016.

a Total clientèle distincte (adultes et enfants).

b **Avant avril 2007**, le taux d'assistance sociale était calculé en fonction des seuls prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours (aide sociale et solidarité sociale). Toutefois, **à partir d'avril 2007**, ce taux tient aussi compte des participants au Programme alternative jeunesse qui reçoivent une allocation jeunesse. Il s'agit donc d'un taux d'assistance en **fonction des 3 programmes d'assistance sociale**. Les participants à Alternative jeunesse qui, pour une même période, ont aussi reçu une aide financière de dernier recours ne sont dénombrés qu'une seule fois.

Après avoir atteint un sommet de 12,8 % en 1996, le taux d'assistance sociale pour l'ensemble de la population âgée de 0 à 64 ans n'a cessé de diminuer au cours des 20 dernières années, s'établissant aujourd'hui à 6,4 %.

La baisse persistante du taux d'assistance sociale est notamment attribuable aux politiques du Québec en matière de lutte contre la pauvreté (qui ont donné lieu à deux plans d'action), à ses interventions en matière d'emploi ainsi qu'à son filet de sécurité sociale comportant entre autres les programmes d'assistance sociale.

## Action communautaire

Le Ministère a le mandat de coordonner l'intervention gouvernementale en matière d'action communautaire, c'est-à-dire celle de 24 ministères et organismes gouvernementaux chargés de 68 programmes ou mesures spécifiques. Selon les dernières données disponibles, cette intervention s'est chiffrée à 976,9 millions de dollars pour l'exercice financier 2014-2015 et a touché 5 000 organismes communautaires.

Ces organismes comptent plus de 200 000 bénévoles[1] et 40 000 personnes employées[2], tous statuts d'emploi confondus. Notons également que 35 % de ceux-ci sont fréquentés par plus de 1 000 personnes annuellement[3]. Enfin, dans certaines régions, le milieu communautaire est un secteur d'emploi majeur et, dans l'ensemble du Québec, 53 % des personnes salariées du milieu communautairesont des personnes qui étaient éloignées du marché du travail[4].

## Action bénévole et philanthropique

Selon la plus récente enquête sur le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada[5], effectuée en 2013, le Québec comptait plus de 2,2 millions de personnes qui faisaient du bénévolat, soit 32,1 % de la population âgée de 15 ans et plus. De plus, en considérant le bénévolat informel ou non encadré, c'est-à-dire l'entraide interpersonnelle, le taux de bénévolat au Québec était, en 2013, de 79 % de la population de 15 ans et plus.

Toujours selon l'enquête *Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada*, 5 469 000 Québécoises et Québécois (81 % de la population) ont fait un don en argent en 2013, pour un total de plus de 1,4 milliard de dollars.

## La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Au Québec, le taux de faible revenu est passé de 10,8 % à 9,4 % pour l'ensemble de la population entre 2002[6] et 2014[7]. Affichant un taux plus bas que la moyenne canadienne (11,3 %), le Québec se classe deuxième au Canada, derrière l'Alberta (8,3 %), mais en réalité, il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les six provinces du premier groupe (Alberta, Québec, Saskatchewan, Manitoba, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador). Au cours de cette période, le taux de faible revenu des personnes seules au Québec est passé de 23,2 % à 23,4 %. En ce qui a trait à la comparaison internationale, le Québec se serait situé, en 2013, dans le second des trois groupes de pays économiquement les plus développés de l'Union européenne avec lesquels il se compare habituellement. Le Québec se situe derrière un groupe de neuf pays qui comprend tous les pays scandinaves, les Pays-Bas, la France, l'Irlande, l'Autriche et la Suisse. Le groupe où le Québec se situe comprend la Belgique, le Luxembourg, le Royaume-Uni, l'Allemagne, le Portugal et l'Italie. Ce groupe devance de façon significative un troisième groupe qui comprend l'Espagne et la Grèce.

1. COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE, (2014). Faits saillants, Organismes communautaires à l'échelle provinciale, Les Repères en économie sociale et en action communautaire, Panorama du secteur et de sa main-d'œuvre, édition 2012, p. 4 [Document non publié].
2. *Ibid.*, p. 2.
3. COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE, Les Repères en économie sociale et en action communautaire, Panorama du secteur et de sa main-d'œuvre, Montréal, 2012, p. 27.
4. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, Direction de la recherche, L'importance économique de l'action communautaire et bénévole au Québec, 2014, p. 15 [Document non publié].
5. STATISTIQUE CANADA, Le bénévolat et les dons de bienfaisance au Canada, 2013.
6. Avec la nouvelle méthode de la mesure du panier de consommation, les données ne sont disponibles que depuis 2002.
7. Les plus récentes données disponibles sont celles de 2014.

## Les conventions collectives

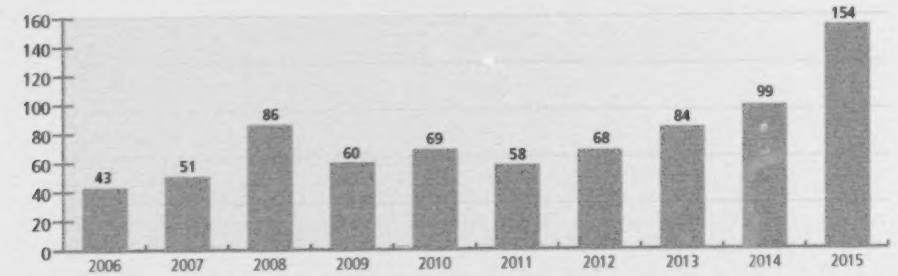
En 2015, on dénombrait au Québec 8 480 conventions collectives[8] régissant les conditions de travail de 980 844 personnes salariées[9]. Les conventions collectives en vigueur se concentrent majoritairement dans le secteur tertiaire (6 518 conventions collectives).

Au cours de l'année 2015, 1 401 conventions collectives ont été signées. Dans plus de 86 % des cas, soit 1 205 conventions collectives, il s'agissait du renouvellement d'une convention existante. Dans les 196 autres cas, les parties en étaient à leur première entente.

## Les arrêts de travail en 2015

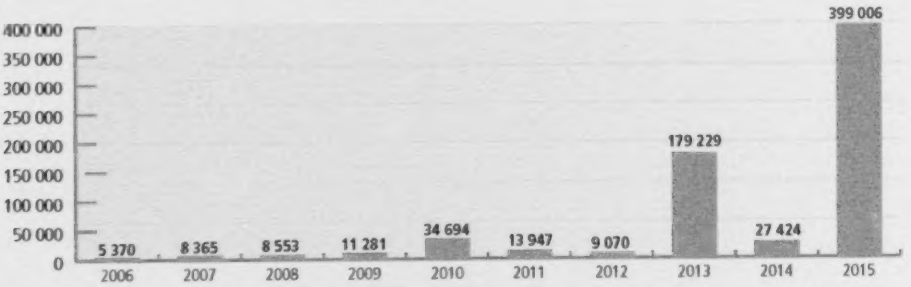
Il importe de souligner que l'année 2015 a été particulièrement marquée par les négociations menées dans le secteur public entre le gouvernement et les centaines de milliers de syndiquées et syndiqués de ce secteur. Au cours de cette année[10], tous secteurs confondus, 112 conflits de travail ont été déclenchés comparativement à 56 en 2014, tandis que le nombre de conflits observés en cours d'année s'est chiffré à 154 en 2015 (55 de plus qu'en 2014). On remarque une hausse considérable du nombre de travailleuses et travailleurs touchés, lequel est passé de 27 424 en 2014 à 399 006 en 2015. Il en est de même pour le nombre de jours-personnes perdus qui est passé de 252 188 en 2014 à 1 307 382 en 2015. Par ailleurs, la durée moyenne des conflits en jours civils est de 171 en 2014, comparativement à 125 en 2015. Quant à la durée moyenne en jours ouvrables, elle est passée de 120 en 2014 à 71 en 2015.

**NOMBRE D'ARRÊTS DE TRAVAIL**
AU QUÉBEC, DE 2006 À 2015




Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2016.

**NOMBRE DE TRAVAILLEURS TOUCHÉS PAR UN ARRÊT DE TRAVAIL[a]**
AU QUÉBEC, DE 2006 À 2015

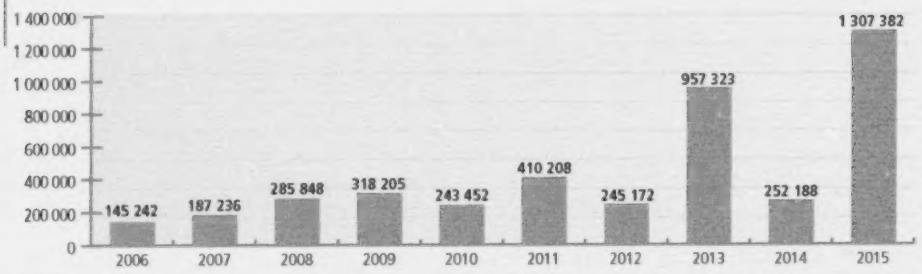



Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2016.

a Les données présentées pour l'année 2014 sont définitives. Celles qui figuraient dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale étaient des données préliminaires.

8. Les données analysées sont basées uniquement sur les conventions collectives et les ententes régies par le Code du travail.
9. Données extraites du système d'information ministériel Gestion des relations du travail, le 16 mars 2016.
10. Les données de l'année 2015 présentées dans cette section sont préliminaires.

**NOMBRE DE JOURS-PERSONNES PERDUS EN RAISON D'UN ARRÊT DE TRAVAIL[a]**
AU QUÉBEC, DE 2006 À 2015



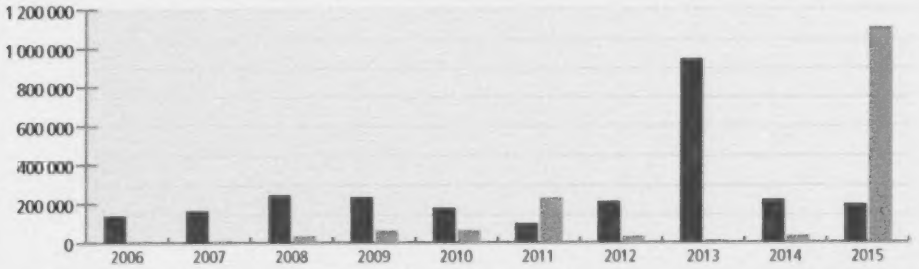

Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2016.

a Les données présentées pour l'année 2014 sont définitives. Celles qui figuraient dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale étaient des données préliminaires.

Au Québec, selon les activités des entreprises visées, diverses lois encadrent les rapports collectifs du travail, notamment le Code du travail (RLRQ, chapitre C-27) et le Code canadien du travail (L.R.C. [1985], chapitre L-2). Au cours de la dernière année, la ventilation des arrêts de travail selon cette variable indique que la quasi-totalité des conflits (152 sur 154) survenus au Québec provenait d'entreprises et d'organismes dont les relations du travail sont régies par le Code du travail, donc de compétence provinciale.

Des 152 conflits de travail de compétence provinciale observés en 2015, 79 l'ont été dans le secteur public, ce qui correspond à un peu plus de la moitié (52 % de l'ensemble des conflits).

**NOMBRE DE JOURS-PERSONNES PERDUS EN RAISON D'UN ARRÊT DE TRAVAIL DANS LES SECTEURS PRIVÉ ET PUBLIC DE COMPÉTENCE PROVINCIALE[a]**
AU QUÉBEC, DE 2006 À 2015




| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Privé | 137 943 | 165 565 | 244 484 | 233 923 | 177 626 | 97 676 | 209 242 | 944 513 | 218 901 | 197 254 |
| Public | 2 717 | 3 224 | 35 999 | 64 277 | 62 506 | 230 679 | 32 776 | 12 810 | 33 287 | 1 108 599 |

Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2016.

a Les données présentées pour l'année 2014 sont définitives. Celles qui figuraient dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale étaient des données préliminaires.

## Les points en litige au cours d'un arrêt de travail

Alors qu'en 2014 les dispositions relatives aux horaires de travail ont été à l'origine de près de la moitié (44,6 %) des jours-personnes perdus, ce sont plutôt les dispositions salariales qui, en 2015, ont généré le plus grand nombre de jours-personnes perdus (1 147 726, soit 87,8 %). Bien que les dispositions relatives à la sous-traitance aient été à l'origine d'environ le dixième des jours-personnes perdus en 2014, elles n'ont été à l'origine que d'un peu moins de un pour cent (0,9 %) de ces derniers en 2015.

**JOURS-PERSONNES PERDUS EN RAISON D'UN ARRÊT DE TRAVAIL SELON LE PRINCIPAL POINT EN LITIGE[a]**
**AU QUÉBEC EN 2013, EN 2014 ET EN 2015[b]**

| Points en litige | 2015 (Nombre) | 2015 (%) | 2014 (Nombre) | 2014 (%) | 2013 (Nombre) | 2013 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Salaire | 1 147 726 | 87,8 | 50 712 | 20,1 | 717 903 | 75,0 |
| Horaire de travail | 113 360 | 8,7 | 112 573 | 44,6 | 95 913 | 10,0 |
| Prestation de retraite et assurances | 19 333 | 1,5 | 18 019 | 7,1 | 53 392 | 5,6 |
| Sous-traitance | 11 305 | 0,9 | 26 318 | 10,4 | 51 072 | 5,3 |
| Diminution des heures de travail | 2 114 | 0,2 | 20 857 | 8,3 | 11 714 | 1,2 |

Source : Direction de l'information sur le travail, Secrétariat du travail, mars 2016.

a Seuls les cinq points en litige les plus fréquents ont été retenus pour ce tableau, bien qu'il y en ait davantage.

b Les données présentées pour l'année 2014 sont définitives. Celles qui figuraient dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale étaient des données préliminaires.

# FAITS SAILLANTS
## 2015-2016

### Adéquation formation-emploi et accès du plus grand nombre possible de personnes au marché du travail

Au Québec, on estime à près de 1,4 million le nombre d'emplois qui seront à pourvoir entre 2013 et 2022, alors que la population en âge de travailler tendra à diminuer. Pour faire face à ces défis, le projet de loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi (projet de loi 70) a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec en novembre 2015.

Ce projet de loi prévoit :

- Une révision du mandat de la Commission des partenaires du marché du travail afin d'axer son rôle sur une participation à l'élaboration de politiques et d'orientations stratégiques favorisant un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre sur le marché du travail.
- L'élargissement de l'objet de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8-3) ainsi que des affectations prévues au fonds créé en vertu de cette loi, afin notamment de soutenir des initiatives favorisant un rapprochement de la relève avec les entreprises.
- La création du programme Objectif Emploi à l'intention des nouveaux demandeurs d'assistance sociale aptes au travail. Le programme prévoira un accompagnement intensif et individualisé vers l'emploi.

### Consultation publique dans le cadre de l'élaboration du troisième Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Le 6 novembre 2015 a été lancée la consultation publique sur les enjeux à considérer dans le troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cette consultation visait à connaître l'avis de la population en général, dont les personnes en situation de pauvreté, des organismes ainsi que des représentantes et représentants autochtones. Trois moyens ont été mis à la disposition des participantes et participants : un questionnaire en ligne auquel ont répondu 5 248 personnes, la présentation de mémoires par lesquels se sont exprimés 274 organismes ou citoyennes et citoyens (dont six mémoires pour le volet autochtone) et la tenue de 22 groupes de discussion organisés dans neuf villes du Québec à l'intention des personnes en situation de pauvreté.

## Hausse du salaire minimum

Le 1er mai 2015, le taux général du salaire minimum au Québec a augmenté de 0,20 $ l'heure pour atteindre 10,55 $, alors que celui des salariées et salariés au pourboire a été augmenté de 0,15 $ l'heure pour atteindre 9,05 $. En 2015, environ 271 500 personnes ont profité de ces augmentations.

## Services Québec

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi ses travaux en vue de simplifier l'accès aux services gouvernementaux par le biais de Services Québec. Le gouvernement du Québec est résolu à faire de Services Québec la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyennes et citoyens, ainsi que pour les entreprises sur tout le territoire du Québec. Ce changement sera réalisé en portant une attention particulière à la présence gouvernementale dans les régions. Plus de 20 ministères ou organismes gouvernementaux participent aux travaux visant à mettre en place un modèle québécois qui répondra aux besoins actuels et futurs des citoyennes et des citoyens ainsi que des entreprises.

Poursuivant l'objectif de simplifier les relations des citoyennes et citoyens avec le gouvernement, le Directeur de l'état civil a notamment bonifié son service de déclarations uniques par l'ajout de nouveaux partenaires. Ce service permet aux citoyennes et citoyens d'informer, en une seule étape, plusieurs ministères ou organismes lors de l'inscription au registre de l'état civil d'une naissance, d'un décès, d'un changement de nom ou d'un changement de la mention du sexe.

Services Québec vise également à offrir une vraie plateforme multiservice efficace et moderne. À cet égard, le service DE*Clic!* Comptoir est désormais offert dans 17 bureaux régionaux du Ministère, en plus des deux bureaux du Directeur de l'état civil à Québec et à Montréal. Il permet aux citoyennes et citoyens de demander en ligne un certificat ou une copie d'acte d'état civil au moyen d'un poste informatique mis à leur disposition. Par ailleurs, soulignons que plus de la moitié de la population du Québec vit dans des municipalités qui participent au service PerLE. Ce service permet aux entrepreneurs d'obtenir la liste des permis, licences et certificats qu'exigent le gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec et les municipalités pour le démarrage ou l'exploitation d'une entreprise.

## Accueil des Syriens

L'année 2015-2016 a également été marquée par l'arrivée massive de personnes réfugiées en provenance de la Syrie. Le Ministère a contribué à l'effort gouvernemental d'accueil des réfugiés syriens en déployant plusieurs ressources au Centre de bienvenue et en collaborant aux travaux menés par l'Organisation de la sécurité civile du Québec, en plus de réaliser les activités liées à sa mission en ce qui concerne l'aide financière de dernier recours et l'insertion professionnelle de ces réfugiés. Le Ministère a aussi lancé un appel aux entreprises québécoises afin de favoriser l'intégration de ces nouveaux arrivants au marché du travail.

## Adoption du projet de loi numéro 42 : Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du travail

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail est née du regroupement de la Commission de l'équité salariale, de la Commission des normes du travail et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. En présentant le projet de loi qui proposait ce regroupement, le gouvernement a souhaité offrir aux travailleuses et travailleurs ainsi qu'aux employeurs du Québec une entrée unique aux services gouvernementaux en ces matières. Ainsi, la Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du travail (L.Q. 2015, chapitre 15) a été adoptée le 11 juin 2015, et le regroupement a pris effet le 1er janvier 2016.

Le Tribunal administratif du travail, issu de la fusion de la Commission des lésions professionnelles et de la Commission des relations du travail assume dorénavant les mandats de ces commissions en statuant sur les recours exercés en vertu d'une quarantaine de lois qui régissent le domaine de l'emploi et celui des relations du travail[11].

## Modifications réglementaires en 2015-2016

Le gouvernement du Québec a apporté des modifications au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles en 2015. Ces mesures ont été mises en place avec souplesse de manière à permettre une transition harmonieuse et ainsi réduire le plus possible l'effet qu'elles auront sur la clientèle.

En ce qui a trait à la prestation spéciale pour frais de séjour pour des services en toxicomanie, une mesure transitoire a été mise en place afin d'accompagner les centres offrant des services en toxicomanie aux prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours.

## Fin du conflit dans le secteur de l'automobile de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean

L'année 2016 a marqué la fin du conflit dans le secteur automobile au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Rappelons que ce conflit, qui durait depuis mars 2013, est l'un des plus longs arrêts de travail des trente dernières années au Québec et a touché environ 440 salariées et salariés de 27 concessionnaires de cette région.

Le Ministère a joué un rôle important dans le dénouement du conflit, puisqu'en plus des rencontres avec le conciliateur et le médiateur spécial du Secrétariat du travail, un projet de loi portant sur le règlement de certains différends dans le secteur de l'automobile de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean a été proposé. L'adoption du projet de loi, le 3 décembre 2015, a mis fin au lock-out et aux grèves en cours dans ce secteur, a instauré des mesures permettant le règlement négocié des conflits et le renouvellement des conventions collectives, et a assuré le retour au travail d'une partie des 440 salariées et salariés.

11. RLRQ, chapitre T-15.1

## Rencontre des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux en vue d'améliorer le développement des compétences et le marché du travail

Les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables du marché du travail, réunis au sein du Forum des ministres du marché du travail, se sont entendus sur des mesures visant à améliorer les perspectives économiques pour les Canadiennes et les Canadiens. Cette rencontre était coprésidée par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le Québec assume la coprésidence provinciale du Forum jusqu'au 1er avril 2017.

## Campagne promotionnelle 1000raisons.quebec

Le 29 mai 2015, le ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale a annoncé une initiative visant à faire revenir des Québécoises et Québécois qui travaillent à l'extérieur du Québec afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises de la région.

Cette initiative fut suivie du lancement, en octobre 2015, de la campagne promotionnelle 1000raisons.quebec ainsi que de la mise en place du microsite **www.1000raisons.quebec** faisant la promotion de la région de Québec et permettant, entre autres, la consultation d'offres d'emploi d'entreprises de divers domaines qui recrutent du personnel.

# UTILISATION
# DES RESSOURCES

## Ressources humaines

### Effectif en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins des personnes, des familles et des entreprises, le Ministère compte sur des ressources humaines qualifiées, réparties dans les 17 régions administratives du Québec. En 2015-2016, une proportion importante de l'effectif du Ministère, soit 86 % du personnel, a consacré ses efforts à la prestation de services publics.

Au 31 mars 2016, le Ministère comptait 6 022 employées et employés, dont 4 896 à statut régulier et 1 126 à statut occasionnel. Au 31 mars 2015, l'effectif du Ministère était de 6 463 personnes. Le Ministère connaît une diminution de 6,8 % de son personnel régulier et occasionnel. Cette variation s'explique principalement par le transfert des activités et des ressources consacrées aux communications vers le ministère du Conseil exécutif au 1er avril 2015 (environ 120 personnes). Cette variation s'explique également par les efforts consentis pour répondre aux exigences en matière de gestion et de contrôle des effectifs.

**RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE AU 31 MARS[a]**

| Catégories d'emploi | 2015-2016 | 2014-2015 | Écart |
|---|---|---|---|
| Personnel d'encadrement | 316 | 346 | -30 |
| Personnel professionnel | 1 503 | 1 611 | -108 |
| Techniciens | 2 963 | 3 192 | -229 |
| Personnel de bureau | 1 237 | 1 311 | -74 |
| Personnel ouvrier | 3 | 3 | 0 |
| **Total** | **6 022** | **6 463** | **-441** |

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

a Ces données excluent le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches découlant de la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

## Équivalents temps complet utilisés

En 2015-2016, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a utilisé 5 490,2 équivalents temps complet[12], comparativement à 6 014,1 en 2014-2015, soit une diminution de 523,9 équivalents temps complet (8,7 %). En 2015-2016, le Secrétariat à la Capitale-Nationale a utilisé 15,6 équivalents temps complet, comparativement à 20,1 en 2014-2015, ce qui correspond à une diminution de 4,5 équivalents temps complet (22,4 %).

Ainsi, au total, le Ministère a utilisé 5 505,8 équivalents temps complet au cours de l'année 2015-2016, soit une diminution de 528,4 équivalents temps complet par rapport à l'année antérieure (8,8 %).

**ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET UTILISÉS PAR UNITÉS ADMINISTRATIVES AU 31 MARS**

| Travail, Emploi et Solidarité sociale | 2015-2016 | 2014-2015[a] | Écart |
|---|---|---|---|
| Emploi-Québec | 3 625,5 | 4 012,8 | (387,3) |
| Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales | 19,2 | 21,0 | (1,8) |
| Centre de recouvrement | 142,7 | 155,2 | (12,5) |
| Soutien au développement de la main-d'œuvre | 29,5 | 32,4 | (2,9) |
| Régime québécois d'assurance parentale | 228,0 | 248,8 | (20,8) |
| Secrétariat Entraide – Secteurs public et parapublic | 8,2 | 9,3 | (1,1) |
| Unités centrales[b] | 1 340,9 | 1 425,3 | (84,4) |
| Secrétariat du travail | 96,2 | 109,3 | (13,1) |
| **Sous-total des équivalents temps complet utilisés** | **5 490,2** | **6 014,1** | **(523,9)** |
| Secrétariat à la Capitale-Nationale | 15,6 | 20,1 | (4,5) |
| **Total des équivalents temps complet utilisés** | **5 505,8** | **6 034,2** | **(528,4)** |

Source : Compilation spéciale du Ministère.

a Les données de 2014-2015 ont été redressées afin de tenir compte du transfert des activités du Centre de communication avec la clientèle et du Centre d'assistance au placement d'Emploi-Québec vers la Direction générale des relations avec la clientèle.

b Incluant des unités qui fournissent directement des services aux citoyens, comme le Directeur de l'état civil et les centres d'appels du Secteur des relations avec la clientèle.

## Planification de la main-d'œuvre

Au 31 mars 2016, le Ministère dénombrait 361 départs à la retraite chez son personnel à statut régulier, ce qui représente une augmentation de 12,8 % par rapport à 2014-2015.

**NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE CHEZ LE PERSONNEL RÉGULIER PAR CATÉGORIES D'EMPLOI**

| Catégories d'emploi | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| Cadres | 29 | 21 |
| Personnel professionnel | 107 | 110 |
| Fonctionnaires | 225 | 189 |
| **Total** | **361** | **320** |

Source : Données extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

12. L'équivalent temps complet (ETC) est l'unité de mesure qui exprime le rapport entre la rémunération versée à une personne au cours d'un exercice financier (c'est-à-dire le traitement ou autre versement) et le traitement annuel correspondant à son classement.

**TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE AU MINISTÈRE[a]**

| Regroupement | 2015-2016[b] | 2014-2015[c] | 2013-2014[d] |
|---|---|---|---|
| Emploi et Solidarité sociale | - | 10,0 % | 9,4 % |
| Travail | - | 20,4 % | - |
| Travail, Emploi et Solidarité sociale | 9,2 % | - | - |

Source : Données extraites du tableau de bord gouvernemental Média, Secrétariat du Conseil du trésor.

a Le taux de départ volontaire s'établit en divisant les mouvements du personnel régulier (retraites, démissions, mutations et promotions avec concours hors du Ministère) par le nombre moyen d'employés réguliers au cours de l'exercice financier visé.

b Les données présentées pour 2015-2016 concernent le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

c Les données présentées pour 2014-2015 concernent le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mais le taux de départ volontaire était disponible par volet (volet Emploi et Solidarité sociale, et volet Travail). Ces données ne sont pas consolidées puisque le volet Travail a été intégré au Ministère le 27 février 2015. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale est inclus dans le volet Travail.

d Les données présentées pour 2013-2014 concernent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

## Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de l'année 2015, le Ministère a consacré 0,6 % de sa masse salariale (1,9 million de dollars) à la formation de son personnel. Néanmoins, le report des excédents de dépenses de formation[13] qu'affichait le Ministère ces dernières années lui permet d'atteindre l'objectif de 1 % prescrit par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Les dépenses de formation comprennent tous les types de formation, tant interne qu'externe, y compris la formation à la tâche offerte au personnel travaillant dans les unités régionales et locales.

**NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI**

| Catégories d'emploi | 2015 | 2014 |
|---|---|---|
| Cadres | 179,9 | 575,7 |
| Personnel professionnel | 929,2 | 2 450,7 |
| Fonctionnaires | 4 426,4 | 9 484,7 |

Source : Données extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

**ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION**

| | 2015 | 2014 |
|---|---|---|
| Proportion de la masse salariale (%) | 0,6 | 1,3 |
| Nombre moyen de jours de formation par personne | 0,9 | 1,8 |
| Somme allouée par personne ($) | 318,2 | 684,5 |

Source : Données provenant du système des activités de développement et du système de gestion des apprentissages.

## Santé et sécurité des personnes au travail

Le Ministère demeure activement engagé dans une démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail. À l'écoute des besoins et préoccupations de son personnel, il entreprend des actions afin de réduire les risques associés au travail et de favoriser l'amélioration durable de la santé globale du personnel en milieu de travail.

En 2015-2016, le Ministère a consacré ses efforts à la diffusion des résultats du sondage « Santé et qualité de vie au travail », réalisé à l'automne 2014. Les constats ont été partagés avec l'ensemble des secteurs du Ministère.

13. L'article 11 de la Loi prévoit la possibilité de reporter à l'année en cours les dépenses de formation des années antérieures qui excédaient 1 % de la masse salariale. L'excédent devient une dépense admissible pour l'année en cours.

Outre les actions planifiées localement (par exemple des ateliers sur le climat de travail et des projets en ergonomie) avec l'aide des gestionnaires et des membres des 160 comités locaux de santé et de sécurité, le Ministère a continué d'intervenir pour préserver l'intégrité physique et psychologique de son personnel et assurer la qualité du climat de travail, notamment en mettant à jour la directive ministérielle relative au règlement des situations de conflit et de harcèlement psychologique au travail, ainsi qu'en partageant des astuces pour un climat de travail sain.

Le Ministère offre également un service d'accompagnement aux personnes qui vivent une longue période d'invalidité afin de créer des conditions favorables à leur retour au travail durable.

## Bonis au rendement

Aucun boni au rendement n'a été versé aux cadres, aux cadres juridiques et aux titulaires d'un emploi supérieur en 2015-2016 pour la période d'évaluation du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

L'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du Discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (L.Q. 2010, chapitre 20) prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne peut être accordé aux cadres et aux cadres juridiques à l'égard des exercices financiers 2010-2011 à 2014-2015.

Cette loi a été modifiée par l'article 1 de la Loi portant principalement sur la suspension de versements de bonis dans le contexte de mesures visant le retour à l'équilibre budgétaire (L.Q. 2015, chapitre 2) en y insérant l'article 10.1 en vertu duquel aucun boni fondé sur le rendement ou ajustement forfaitaire ne peut être accordé aux titulaires d'un emploi supérieur, notamment à l'égard de l'exercice financier 2014-2015.

## Accès à l'égalité en emploi

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi ses efforts en vue d'atteindre la cible gouvernementale de 25 % relativement à l'embauche de membres de groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) pour chaque statut d'emploi (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire).

### *Embauche et représentativité*

**EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUTS D'EMPLOI EN 2015-2016**

| Statuts d'emploi | Embauche totale 2015-2016 | Communautés culturelles | Anglophones | Autochtones | Personnes handicapées | Nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible[a] | Taux d'embauche par statuts d'emploi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Réguliers | 126 | 32 | 2 | 0 | 4 | 38 | 30,2 % |
| Occasionnels | 284 | 51 | 2 | 0 | 10 | 57 | 20,1 % |
| Étudiants | 272 | 31 | 0 | 1 | 6 | 37 | 13,6 % |
| Stagiaires | 35 | 9 | 0 | 0 | 1 | 10 | 28,6 % |

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

a Une personne membre de plus d'un groupe cible n'est comptée qu'une seule fois aux fins du calcul du taux d'embauche global.

**TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES[a] PAR STATUTS D'EMPLOI**
**RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

| Statuts d'emploi | 2015-2016 Travail, Emploi et Solidarité sociale (%) | 2014-2015 Emploi et Solidarité sociale (%) | 2014-2015 Travail (%) | 2013-2014 Emploi et Solidarité sociale (%) | 2013-2014 Travail (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Réguliers | 30,2 | 21,4 | 0,0 | 13,9 | 0,0 |
| Occasionnels | 20,1 | 26,1 | 25,0 | 22,4 | 14,3 |
| Étudiants | 13,6 | 16,5 | 10,0 | 25,8 | 0,0 |
| Stagiaires | 28,6 | 4,7 | 0,0 | 21,3 | 0,0 |

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

a Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées.

**REPRÉSENTATIVITÉ[a] DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER**
**RÉSULTATS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI AU 31 MARS 2016**

| Groupes cibles | Personnel d'encadrement Nombre (%) | Personnel professionnel[b] Nombre (%) | Personnel technicien Nombre (%) | Personnel de bureau Nombre (%) | Personnel ouvrier Nombre (%) | Total Nombre (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **EFFECTIF RÉGULIER** | **316** | **1 462** | **2 316** | **799** | **3** | **4 896** |
| Communautés culturelles | 10 (3,2 %) | 85 (5,8 %) | 166 (7,2 %) | 93 (11,6 %) | - | 354 (7,2 %) |
| Autochtones | - | 13 (0,9 %) | 26 (1,1 %) | 3 (0,4 %) | - | 42 (0,9 %) |
| Anglophones | 5 (1,6 %) | 14 (1,0 %) | 34 (1,5 %) | 17 (2,1 %) | - | 70 (1,4 %) |
| Personnes handicapées | 2 (0,6 %) | 15 (1,0 %) | 52 (2,2 %) | 35 (4,4 %) | - | 104 (2,1 %) |

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

a Le taux de représentativité par catégories d'emploi indique le rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes visés et le nombre total de personnes au sein de la catégorie d'emploi.

b Ce nombre inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les médiateurs et conciliateurs, ainsi que les médecins.

**REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

***Objectif de représentativité des membres des communautés culturelles : atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier.***

***Objectif de représentativité des personnes handicapées : atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.***

| Groupes cibles | Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2015-2016 (Nombre) | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2015-2016 (%) | Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2014-2015 (Nombre) | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2014-2015 (%) | Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2013-2014 (Nombre) | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2013-2014 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Communautés culturelles | 354 | 7,2 % | 332 | 6,4 % | 336 | 6,2 % |
| Autochtones | 42 | 0,9 % | 49 | 0,9 % | 49 | 0,9 % |
| Anglophones | 70 | 1,4 % | 74 | 1,4 % | 75 | 1,4 % |
| Personnes handicapées | 104 | 2,1 % | 106 | 2,0 % | 110 | 2,0 % |

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

**EMBAUCHE DE FEMMES PAR STATUTS D'EMPLOI EN 2015-2016**

| | Personnel régulier | Personnel occasionnel | Étudiantes | Stagiaires | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées sur le nombre total de personnes embauchées | 89/126 | 233/284 | 215/272 | 26/35 | 563/717 |
| Taux d'embauche | 70,6 % | 82,0 % | 79,0 % | 74,3 % | 78,5 % |

Source : Compilation de données produite par le Secrétariat du Conseil du trésor.

**REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016**

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel[a] | Personnel technicien | Personnel de bureau | Personnel ouvrier | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Effectif régulier total** | **316** | **1 462** | **2 316** | **799** | **3** | **4 896** |
| Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière | 188 | 916 | 1 832 | 711 | 0 | 3 647 |
| Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier total de la catégorie | 59,5 % | 62,7 % | 79,1 % | 89,0 % | 0,0 % | 74,5 % |

Source : Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

a Ce nombre inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les médiateurs et conciliateurs, ainsi que les médecins.

*Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi*

Le gouvernement du Québec offre, par l'intermédiaire du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, la possibilité d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pendant un an. Ce programme, conçu et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré en vertu de la Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1).

| | Automne 2015 (cohorte 2016) | Automne 2014 (cohorte 2015) | Automne 2013 (cohorte 2014) |
|---|---|---|---|
| Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées | 13 | 16 | 25 |

| | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|---|---|---|---|
| Nombre de participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année | 3 | 7 | 6 |

Source : Compilation spéciale de la Direction générale des ressources humaines.

## Ressources budgétaires et financières

Un budget de dépenses de 4 268,4 millions de dollars a été alloué au Ministère en 2015-2016. Les dépenses réelles de cet exercice financier ont totalisé 4 377,7 millions de dollars, soit 109,3 millions de dollars de plus que le budget alloué. Cet écart s'explique notamment par un budget additionnel de 12,0 millions de dollars pour le financement de mesures d'aide à l'emploi administrées par le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et un transfert de 75 millions de dollars provenant du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion afin de soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes. Cette dernière somme est répartie entre les mesures d'aide à l'emploi et les mesures d'aide financière.

Les dépenses du Ministère en 2015-2016 ont été inférieures de 7,1 millions de dollars à celles de l'exercice financier précédent.

**BUDGET ET DÉPENSES DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | Budget de dépenses 2015-2016[a] | Dépenses réelles 2015-2016[b] | Dépenses réelles 2014-2015[c] | Écart Dépenses réelles | Variation (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Mesures d'aide à l'emploi | 787 692,3 | 837 603,0 | 825 143,7 | 12 459,3 | 1,5 |
| Mesures d'aide financière | 2 945 239,2 | 3 004 942,2 | 3 013 773,0 | (8 830,8) | (0,3) |
| Administration | 454 743,4 | 454 366,1 | 463 200,4 | (8 834,3) | (1,9) |
| Travail[d] | 29 964,5 | 30 473,6 | 32 680,4 | (2 206,8) | (6,8) |
| Promotion et développement de la Capitale-Nationale | 50 775,6 | 50 305,6 | 49 998,0 | 307,6 | 0,6 |
| **Total** | **4 268 415,0** | **4 377 690,5** | **4 384 795,5** | **(7 105,0)** | **(0,2)** |

a Selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2015-2016. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics en raison de certaines rectifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

c Certaines dépenses présentées en 2014-2015 ont été reclassées ou redressées pour les présenter selon la structure des dépenses de 2015-2016 afin de les rendre comparables.

d Les données du programme Travail incluent celles de la Commission de l'équité salariale qui font l'objet d'un rapport annuel distinct pour la période du 1er avril au 31 décembre 2015.

### Mesures d'aide à l'emploi

Le budget des dépenses 2015-2016 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 787,7 millions de dollars, alors que les dépenses réelles ont été de 837,6 millions de dollars. L'écart s'explique principalement par un transfert annuel de 23 millions de dollars du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion visant à soutenir l'intégration et la francisation des immigrantes et des immigrants, et par l'ajout d'un budget de 12,0 millions de dollars pour le financement de mesures d'aide à l'emploi. L'augmentation de 12,5 millions de dollars des dépenses réelles entre les exercices financiers 2014-2015 et 2015-2016 s'explique principalement par l'ajout de ce budget.

### Mesures d'aide financière

Alors que le budget des dépenses 2015-2016 des mesures d'aide financière était de 2 945,2 millions de dollars, les dépenses réelles ont atteint 3 004,9 millions de dollars. L'écart s'explique principalement par un transfert de 52 millions de dollars du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion visant à soutenir l'intégration et la francisation des immigrantes et des immigrants.

Malgré l'indexation des prestations versées en vertu des programmes d'aide financière de dernier recours, les dépenses ont diminué de 8,8 millions de dollars entre 2014-2015 et 2015-2016, et ce, en raison de la diminution du nombre de prestataires.

Précisons que 2 923,0 millions de dollars ont été affectés, au cours de l'exercice financier 2015-2016, à l'aide aux personnes et aux familles en vue d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, 26,3 millions de dollars ont été versés à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris. Le Ministère a aussi alloué une somme de 19,8 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome pour l'application de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

De plus, 3,8 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires et le Programme de soutien financier aux centres offrant des services en toxicomanie avec hébergement ont reçu respectivement 0,1 million de dollars et 0,4 million de dollars. Enfin, le Ministère a alloué 31,5 millions au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### Administration

En 2015-2016, le budget des dépenses destiné aux activités liées à l'administration était de 454,7 millions de dollars. Les dépenses se sont élevées à 454,4 millions. L'écart de 0,3 million de dollars entre les dépenses réelles et le budget de dépenses 2015-2016 s'explique principalement par un contrôle rigoureux des dépenses.

La diminution de 8,8 millions de dollars des dépenses réelles entre les années financières 2014-2015 et 2015-2016 s'explique notamment par l'application de mesures d'optimisation, telles que la mesure de réduction de 2 % de la masse salariale et de 3 % des dépenses de fonctionnement ainsi que la rationnalisation des espaces des unités centrales.

Les dépenses se répartissent comme suit :

- 278,8 millions ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, tant dans les unités administratives centrales que dans les régions, ainsi qu'à la prestation de services directs à la population et aux entreprises;
- 103,6 millions ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions du Ministère à titre d'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information;
- 72,0 millions ont été consacrés à la direction, au développement de services aux citoyennes et citoyens et à la gouvernance, aux services de soutien à la gestion et aux technologies, aux politiques, à l'analyse stratégique et à l'action communautaire, ainsi qu'aux relations avec les usagers.

### Travail

Le budget de dépenses 2015-2016 du programme Travail était de 30,0 millions de dollars. Celui-ci a été majoré de 5,9 millions de dollars à la suite d'un transfert de la provision du ministère des Finances pour des initiatives concernant les revenus, transfert destiné à des activités visant à enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction. Les dépenses réelles se sont élevées à 30,5 millions de dollars. Comparativement à celles de 2014-2015, les dépenses réelles de 2015-2016 ont diminué de 2,2 millions de dollars en raison principalement de l'entrée en vigueur, le 1er janvier 2016, de la Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail, et instituant le Tribunal administratif du travail (RLRQ 2015, chapitre 15).

### Promotion et développement de la Capitale-Nationale

Le budget de dépenses 2015-2016 du programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale était de 50,8 millions de dollars. Les dépenses réelles se sont élevées à 50,3 millions de dollars. L'écart de 0,5 million de dollars entre les dépenses réelles et le budget de dépenses 2015-2016 s'explique principalement par le contrôle rigoureux des dépenses au cours de l'exercice.

### Fonds spéciaux

Le Ministère administre divers fonds spéciaux permettant de comptabiliser de manière distincte le financement de certaines activités. Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux s'ajoutent des revenus d'autre provenance, dont certaines ententes avec le gouvernement fédéral ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle. Les fonds spéciaux suivants sont administrés par le Ministère.

#### *Fonds de la Commission des lésions professionnelles*

À la suite de l'entrée en vigueur, le 1er janvier 2016, de la Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail, et instituant le Tribunal administratif du travail, la Commission des lésions professionnelles et son fonds ont cessé d'exister.

Aux termes de l'article 256 de cette loi, l'actif et le passif du Fonds de la Commission des lésions professionnelles ont été transférés au Fonds du Tribunal administratif du travail au 1er janvier 2016. Ainsi, les résultats de 2015-2016 correspondent à un exercice de neuf mois, soit du 1er avril au 31 décembre 2015.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE LA COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | Prévisions 2015-2016[a] | Sommes réelles 2015-2016[b] | Sommes réelles 2014-2015[b] | Variation Sommes réelles | Variation (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Revenus | 63 641,1 | 48 116,7 | 65 722,8 | (17 606,1) | (26,8) |
| Dépenses | 64 954,7 | 45 383,1 | 65 763,2 | (20 380,1) | (31,0) |
| **Excédent (déficit)** | **(1 313,6)** | **2 733,6** | **(40,4)** | **2 774,0** | **(6 866,3)** |

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2015-2016.

b Données provenant des états financiers 2015-2016 pour 9 mois (du 1er avril au 31 décembre 2015).

### *Fonds d'aide à l'action communautaire autonome*

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a pour objet le financement de l'aide à l'action communautaire autonome et de l'aide humanitaire internationale. Ses revenus proviennent principalement des contributions versées par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | Prévisions 2015-2016[a] | Sommes réelles 2015-2016[b] | Sommes réelles 2014-2015 | Variation Sommes réelles | Variation (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Revenus | 22 917,1 | 23 132,1 | 23 258,7 | (126,6) | (0,5) |
| Dépenses | 23 318,6 | 22 815,8 | 22 722,1 | 93,7 | 0,4 |
| **Excédent (déficit)** | **(401,5)** | **316,3** | **536,6** | **(220,3)** | **(41,1)** |

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2015-2016.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2015-2016.

### *Fonds de développement du marché du travail*

Le Fonds de développement du marché du travail est affecté au financement de la mise en œuvre et de la gestion des mesures et programmes relevant du ministre dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'à la prestation des services publics d'emploi. Ses résultats indiquent un excédent de 18,6 millions de dollars en 2015-2016. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2016 atteint 51,2 millions.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | Prévisions 2015-2016[a] | Sommes réelles 2015-2016[b] | Sommes réelles 2014-2015 | Variation Sommes réelles | Variation (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Revenus | 1 004 421,6 | 999 784,3 | 1 005 411,7 | (5 627,4) | (0,6) |
| Dépenses | 1 039 321,6 | 981 204,1 | 1 002 899,2 | (21 695,1) | (2,2) |
| **Excédent (déficit)** | **(34 900,0)** | **18 580,2** | **2 512,5** | **16 067,7** | **639,5** |

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2015-2016.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2015-2016.

### *Fonds québécois d'initiatives sociales*

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est affecté au financement d'initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. En 2015-2016, la contribution du Ministère aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales a été de 31,5 millions de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 31,4 millions, dont 31,0 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales. L'augmentation des revenus et dépenses résulte du financement additionnel alloué par le Ministère en 2015-2016.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | Prévisions 2015-2016[a] | Sommes réelles 2015-2016[b] | Sommes réelles 2014-2015 | Variation Sommes réelles | Variation (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Revenus | 21 474,2 | 31 526,7 | 20 436,9 | 11 089,8 | 54,3 |
| Dépenses | 22 407,0 | 31 375,6 | 20 359,1 | 11 016,5 | 54,1 |
| **Excédent (déficit)** | **(932,8)** | **151,1** | **77,8** | **73,3** | **94,2** |

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2015-2016.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2015-2016.

### *Fonds des technologies de l'information*

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information entrepris après le début des activités du Fonds. Les dépenses de 13,7 millions de dollars sont composées de 13,0 millions en amortissement et de 0,7 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 17,8 millions de dollars en 2015-2016.

Conformément aux modalités de gestion des opérations comptabilisées dans le Fonds des technologies de l'information, celui-ci doit facturer un montant équivalant à ses coûts de fonctionnement. Par conséquent, le Fonds affiche annuellement un solde équilibré.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | Prévisions 2015-2016[a] | Sommes réelles 2015-2016[b] | Sommes réelles 2014-2015 | Variation Sommes réelles | Variation (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Revenus | 24 853,7 | 13 713,3 | 12 891,8 | 821,5 | 6,4 |
| Dépenses | 24 853,7 | 13 713,3 | 12 891,8 | 821,5 | 6,4 |
| **Excédent (déficit)** | **0,0** | **0,0** | **0,0** | **0,0** | **0,0** |

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux (volume III) pour 2015-2016.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2015-2016.

### *Fonds des biens et des services*

Le Fonds des biens et des services est en place depuis le 1er avril 2013. Il est affecté au financement des activités liées à la réalisation de la mission confiée au ministre, laquelle consiste à offrir aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics. Il sert de plus à financer les biens et services liés aux fonctions du Directeur de l'état civil de même que les services offerts à des ministères et organismes.

En 2015-2016, le Ministère a versé 26,3 millions de dollars à ce fonds dont les revenus se composent aussi de 25,2 millions de dollars en provenance d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement, et de 17,2 millions de dollars provenant d'organismes exclus du périmètre comptable du gouvernement, de citoyennes et citoyens ainsi que d'entreprises privées. Le Fonds affiche des dépenses de 64,6 millions de dollars en 2015-2016, soit 37,7 millions en rémunération et 26,9 millions en fonctionnement.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES BIENS ET DES SERVICES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | Prévisions 2015-2016[a] | Sommes réelles 2015-2016[b] | Sommes réelles 2014-2015 | Variation Sommes réelles | Variation (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Revenus | 83 476,7 | 68 692,9 | 70 099,7 | (1 406,8) | (2,0) |
| Dépenses | 83 476,7 | 64 604,8 | 70 012,4 | (5 407,6) | (7,7) |
| **Excédent (déficit)** | **0,0** | **4 088,1** | **87,3** | **4 000,8** | **4 582,8** |

a Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux (volume III) pour 2015-2016.

b Données provenant des états financiers préliminaires 2015-2016.

### *Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*

Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main d'œuvre est constitué des sommes versées par les employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre qui n'ont pas investi annuellement l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel. Les biens qui composent le Fonds sont établis au nom du ministre et ne doivent pas être confondus avec les biens de l'État. En effet, le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est un fonds consacré à des activités de nature fiduciaire et il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement. Toutefois, le ministre est chargé de l'administration du Fonds et peut prendre toute mesure propre à en assurer l'affectation (article 29 de la Loi). Pour plus d'information sur ce fonds, on peut consulter le rapport d'activité 2015-2016 de la Commission des partenaires du marché du travail[14].

## Coût des services

Le Ministère évalue le coût de la plupart des services qu'il rend. De plus, il mesure l'évolution du coût unitaire de certains de ces services. Ces coûts comprennent l'ensemble des dépenses engagées pour fournir et administrer ces services. Ils excluent toutefois les sommes que verse le Ministère dans le cadre des programmes et mesures qu'il administre[15].

Cette année, le Ministère a revu la façon de traiter l'entente avec la Ville de Montréal dans le cadre du calcul des coûts unitaires des services d'emploi et de solidarité sociale. Afin de faciliter la comparaison, les coûts unitaires de ces services ont été révisés et diffèrent de ceux qui étaient présentés aux pages 46 et 47 du rapport annuel de gestion 2014-2015 du Ministère. De même, Emploi-Québec a optimisé ses opérations en matière d'emploi et de solidarité sociale, dégageant ainsi des économies de l'ordre de 5 % dont une partie peut avoir un effet important sur certains des coûts unitaires publiés dans le présent rapport.

**COÛT PAR SERVICE PUBLIC D'EMPLOI RENDU**

| Services | Coût par | 2015-2016 ($) | 2014-2015 ($) | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Services aux individus | personne aidée | 333 | 358 | -25 | -7,0 |
| Services aux entreprises | entreprise aidée | 2 146 | 2 476 | -330 | -13,3 |
| Services de placement | poste vacant et candidature signalée | 14 | 18 | -4 | -22,2 |

14. Les états financiers du Fonds sont rendus publics lorsqu'est déposé à l'Assemblée nationale le rapport d'activité du Fonds, conformément à l'article 42 de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Voir à ce sujet le site de la Commission des partenaires du marché du travail à l'adresse **www.cpmt.gouv.qc.ca**.

15. Les revenus et dépenses réels peuvent varier par rapport aux données présentées, cela en raison de certaines rectifications susceptibles d'être apportées après la rédaction du présent rapport.

Les variations des coûts unitaires se situent dans un contexte où le Ministère cherche à utiliser de façon optimale ses ressources pour faire face aux réalités du marché du travail et favoriser la relance de l'emploi. Ainsi, en 2015-2016, le Ministère a multiplié ses interventions auprès des individus afin de faciliter leur accès au marché du travail et de contribuer à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La clientèle aidée a augmenté de 4,8 %. Cette augmentation s'explique, notamment, par la contribution des ressources externes, entre autres celle des carrefours jeunesse-emploi. Les résultats de ces derniers n'étaient pas entièrement comptabilisés en 2014-2015.

Pour ce qui est des services aux entreprises, leur coût unitaire a diminué de 13,3 % surtout en raison de l'augmentation du nombre d'entreprises aidées.

En ce qui concerne les services de placement, leur coût unitaire a diminué de 22,2 % en raison de la réorganisation des services offerts.

**COÛT PAR DEMANDE POUR LES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE**

| Services | Coût par | 2015-2016 ($) | 2014-2015 ($) | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Gestion des dossiers actifs | nouvelle demande | 361 | 341 | +20 | +5,9 |
| Personnes ayant des contraintes sévères | nouvelle demande | 201 | 202 | -1 | -0,5 |
| Personnes sans contraintes sévères | nouvelle demande | 468 | 431 | +37 | +8,6 |
| Attribution initiale | demande d'aide financière | 275 | 262 | +13 | +5,0 |

Dans le cas des personnes sans contraintes sévères à l'emploi et de l'attribution initiale (nouvelles demandes), le coût par dossier a augmenté entre autres parce que le nombre de dossiers a baissé respectivement de 2,8 % et 5,5 %. En ce qui concerne les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi, le coût par dossier est demeuré stable de même que le nombre de dossiers à traiter.

**COÛT PAR DOSSIER FINALISÉ DE RÉVISION OU DE REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC**

| Services | Coût par | 2015-2016 ($) | 2014-2015 ($) | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Révision | dossier finalisé | 347 | 477 | -130 | -27,3 |
| Représentation au Tribunal administratif du Québec | dossier finalisé | 1 158 | 1 251 | -93 | -7,4 |

La diminution du coût par dossier finalisé en révision s'explique par la mise en place d'un nouvel outil informatique et de nouveaux processus de travail qui ont contribué à une augmentation importante du nombre moyen de dossiers finalisés par réviseur.

En ce qui concerne la représentation du Ministère devant le Tribunal administratif du Québec, la hausse du nombre de causes entendues par le Tribunal a contribué à une augmentation de 8,6 % du nombre de dossiers finalisés et a permis de réduire le coût unitaire.

**COÛT PAR PLAINTE TRAITÉE PAR LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE**

| Service | Coût par | 2015-2016 ($) | 2014-2015 ($) | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Plaintes | plainte | 163 | 159 | +4 | +2,5 |

Le nombre de plaintes traitées au Ministère ainsi que les coûts associés à cette activité ont légèrement augmenté par rapport à l'année dernière, ce qui contribue à la hausse du coût par plainte (pour plus de détails à ce sujet, on consultera le rapport d'activité de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, à la page 78 du présent document).

**COÛT PAR DOLLAR RECOUVRÉ LORS DU RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU MINISTÈRE**

| Service | Coût par | 2015-2016 ($) | 2014-2015 ($) | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Créances d'Emploi-Québec et de l'assurance parentale | dollar recouvré | 0,117 | 0,118 | -0,001 | -0,8 |

La diminution du coût par dollar recouvré s'explique principalement par la hausse du recouvrement total qui est de l'ordre de 1,8 million de dollars. Cette hausse découle notamment des résultats liés au recouvrement automatisé de l'aide conditionnelle, lesquels sont supérieurs de 26,4 % à ceux de l'exercice précédent. Cette variation à la hausse résulte d'une augmentation de la facturation de l'aide conditionnelle dépassant ainsi de 3,4 millions de dollars les résultats cumulatifs de l'exercice précédent. Pour plus d'information sur le Centre de recouvrement, voir les pages 167 et suivantes du présent document.

**COÛT PAR PERSONNE AYANT REÇU UN VERSEMENT D'ASSURANCE PARENTALE**

| Service | Coût par | 2015-2016 ($) | 2014-2015 ($) | Écart ($) | Écart (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Prestations d'assurance parentale | personne ayant reçu un versement | 141 | 142 | -1 | -0,7 |

Le coût total de l'administration des prestations d'assurance parentale affiche une baisse de 1,1 million de dollars, surtout attribuable à l'amélioration constante des activités et des processus d'affaires liés à la prestation directe des services à la clientèle. Cependant, l'effet de cette amélioration sur le coût unitaire est atténué par la diminution du nombre de personnes ayant reçu un versement.

## Ressources informationnelles

Au cours de l'année 2015-2016, le Ministère a poursuivi ses travaux en matière de ressources informationnelles. Ces travaux visent à soutenir des initiatives portant sur l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins des entreprises dans un contexte de rareté de ressources, sur la prestation de services adaptée aux besoins des clientèles du Ministère ainsi que sur la performance au sein d'une organisation en évolution.

En vue de répondre adéquatement aux besoins en constante évolution de ses clientèles et de maintenir le niveau de ses services, le Ministère a également poursuivi ses efforts pour moderniser ses assises technologiques. Le Ministère a adopté en 2014-2015 une stratégie globale en vue de contrer la désuétude technologique et d'assurer l'évolution des services, de manière à pouvoir compter sur un actif informationnel moderne qui contribuera au maintien d'une prestation de services de qualité. Cette stratégie comportait des travaux visant à ajuster les applications pour tenir compte des effets de la mise à niveau des logiciels, des postes de travail et des serveurs. La majeure partie de ces travaux ont été achevés en 2015-2016.

Le Ministère a la responsabilité d'offrir aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice leur procurant un accès simplifié à des services publics. Afin de soutenir ce déploiement, plusieurs travaux d'analyse ont été réalisés. En matière de prestation électronique de services, la Zone entreprise a été mise en place. Il s'agit d'une solution qui s'avèrera avantageuse tant pour les entreprises que pour les ministères et organismes gouvernementaux.

Les travaux concernant l'aide à la décision en ligne se sont poursuivis. Ces travaux consistent à actualiser et à regrouper dans un même outil l'information normative et opérationnelle. L'implantation de cet outil permet d'améliorer la prestation de services et d'accroître le degré de conformité quant au traitement des demandes.

Au cours des deux dernières années, le Ministère a mis en place des processus de gestion de portefeuille de projets basés sur les meilleures pratiques. Cela a permis au Ministère de mieux orienter ses investissements en matière de ressources informationnelles et de faire en sorte que les initiatives en ce domaine soient priorisées en vue d'atteindre ses objectifs stratégiques.

**PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN COURS, ENTREPRIS, TERMINÉS OU REPORTÉS**

| Statut des projets | Nombre de projets |
|---|---|
| Projets en cours au début de l'exercice | 16 |
| Projets entrepris au cours de l'exercice | 3 |
| Projets en suspens au début de l'exercice | 5 |
| Projets encore en cours à la fin de l'exercice | 7 |
| Projets terminés au cours de l'exercice | 10 |
| Projets abandonnés ou suspendus en cours d'exercice | 6 |
| Projet reporté au prochain exercice | 1 |

En 2015-2016, le bilan des réalisations de projets au Ministère se présente globalement comme suit : 10 projets sont terminés, 7 projets sont encore en cours en fin d'exercice, 6 projets ont été abandonnés ou suspendus, et un projet a été reporté au prochain exercice à des fins de repositionnement.

**DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2015-2016 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| | Dépenses et investissements prévus | Dépenses et investissements réels | Écart |
|---|---|---|---|
| Activités d'encadrement | 7,3 | 5,9 | -1,4 |
| Activités de continuité | 88,8 | 72,4 | -16,4 |
| Projets | 17,1 | 12,6 | -4,5 |
| **Total des dépenses et investissements** | **113,2** | **90,9** | **-22,3** |

Pour 2015-2016, les dépenses et investissements réels en ressources informationnelles sont inférieurs de 22,3 millions de dollars à ce qui était prévu. Au regard de la réalisation des projets et des activités en ressources informationnelles, l'écart est dû principalement au fait que les efforts consentis ont été inférieurs à ce qui avait été estimé, notamment parce que la complexité ou l'envergure de certains travaux s'est avérée moindre que prévu et que les coûts d'acquisition ont été à l'avantage du Ministère.

L'amélioration des pratiques en matière de gestion de projets a également permis de resserrer les suivis en cours de réalisation et d'optimiser les investissements consentis.

**LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLE EN 2015-2016**

| Projets | Avancement (%) |
|---|---|
| Simulateur de revenus disponibles | 100 % |
| Zone entreprise (Dossier entreprise gouvernemental) | 80 % |
| Mise en place du développement d'applications légères | 100 % |
| Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des postes de travail | 95 % |
| Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des serveurs | 95 % |
| Plateforme téléphonique des centres de contacts du Ministère | 75 % |

**LISTE ET RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2015-2016 (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| Projets | Ressources humaines prévues[a] | Ressources humaines utilisées[a] | Ressources financières prévues[b] | Ressources financières utilisées[b] |
|---|---|---|---|---|
| Simulateur de revenus disponibles | 14,2 | 9,0 | 29,6 | 4,0 |
| *Les travaux de rodage estimés en début d'exercice ont été moindres que prévu*.* | | | | |
| Zone entreprise (Dossier entreprise gouvernemental) | 953,5 | 865,4 | 4 926,4 | 3 590,4 |
| *Les efforts de réalisation ont été moindres que prévu. Aussi, des travaux planifiés au cours de la période ont été reportés à la période subséquente*.* | | | | |
| Mise en place du développement d'applications légères | 122,5 | 86,6 | 80,4 | 45,7 |
| *Les efforts de réalisation ont été moindres que ce qui était envisagé. Aussi, il n'a pas été nécessaire d'utiliser la marge de manœuvre prévue initialement*.* | | | | |
| Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des postes de travail | 1 151,5 | 719,1 | 1 507,0 | 937,3 |
| *Les efforts ont été moins importants que ce qui était envisagé, car certains enjeux de compatibilité se sont avérés moins complexes. Les efforts provenant du milieu utilisateur ont également été moindres que prévu*.* | | | | |
| Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des serveurs | 1 137,0 | 1 311,7 | 1 338,5 | 1 539,8 |
| *Des reports de livraison ont donné lieu à des activités supplémentaires*.* | | | | |
| Plateforme téléphonique des centres de contacts du Ministère | 587,4 | 500,3 | 2 680,4 | 1 759,9 |
| *Le résultat de l'appel d'offres a été favorable au Ministère, car les coûts du contrat d'acquisition de la plateforme téléphonique ont été inférieurs aux estimations. Les efforts de réalisation sont également moindres que prévu*.* | | | | |

* Explication sommaire des écarts.

a Les coûts des ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel.

b Les coûts des ressources financières comprennent les services internes et externes, l'acquisition et la location de biens ainsi que les frais connexes.

# RÉSULTATS 2015-2016
# DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2015-2016

La présente section fait état des résultats obtenus au regard du plan stratégique 2015-2018 ainsi que des actions envisagées dans le plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016.

On y trouve également les résultats du Secrétariat à la Capitale-Nationale et ceux qui concernent le service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Des travaux d'évaluation sont aussi présentés pour illustrer la constance des efforts que déploie le Ministère afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de ses programmes. Ces efforts s'inscrivent dans l'esprit de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01), et les évaluations réalisées viennent compléter la reddition de comptes quant aux objectifs que s'est fixés le Ministère.

Certains résultats des travaux de recherche réalisés y sont également rapportés. En effet, le Ministère mène des études ou en soutient la réalisation, tant dans le domaine du travail, de l'emploi et de la main-d'œuvre que dans celui de la solidarité sociale. Ces travaux s'appuient sur les orientations stratégiques ministérielles et contribuent à définir les besoins, à documenter des problématiques et à soutenir la conception, le développement et la mise en œuvre des orientations, des politiques et des programmes ministériels.

Les résultats publiés dans cette section font référence, pour la plupart, à des données en date du 31 mars 2016[16].

## Facteurs de contingence

Pour réaliser sa mission, le Ministère, comme toute autre organisation, doit composer avec différents facteurs internes et externes pouvant influer sur l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Pour la gestion des facteurs internes[17], le Ministère dispose de divers outils de suivi de ses objectifs stratégiques lui permettant de s'ajuster en fonction de l'évolution des résultats.

Par ailleurs, le contexte et l'environnement externes dans lesquels le Ministère mène ses activités ne sont pas sans effet sur ses résultats. Le principal moteur de la création d'emplois étant la croissance économique, un contexte moins favorable (pression sur l'offre de service, fluctuation de l'emploi) peut rendre plus difficile l'atteinte de certains objectifs stratégiques. Le Québec évoluant dans une économie ouverte, la croissance économique de ses partenaires commerciaux peut avoir un effet d'entraînement positif sur les entreprises par le truchement des exportations. Inversement, l'essoufflement de l'économie mondiale peut également toucher les entreprises exportatrices et le secteur manufacturier.

16. Certains résultats se rapportent à l'année civile et traduisent la performance atteinte au 31 décembre 2015. Le cas échéant, une note le précise. Par ailleurs, au début de chaque année, les séries désaisonnalisées de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada sont mises à jour et révisées en fonction de l'information et des données les plus récentes relatives aux modèles et aux facteurs saisonniers. La révision des données désaisonnalisées porte généralement sur les trois années antérieures. Par conséquent, les résultats quant aux taux d'emploi des années précédentes publiés dans le rapport annuel de gestion 2014-2015 du Ministère peuvent différer légèrement de ceux qui sont présentés ici.

17. Pour plus de détails, se reporter à l'annexe 4, Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation, à la page 121.

# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2015-2016

Cette section présente la synthèse des résultats de la première année du plan stratégique 2015-2018 du Ministère[18]. Ainsi, les résultats relatifs aux 9 orientations, incluant 15 objectifs, y sont présentés.

Dans le cadre de la première orientation visant à répondre aux besoins du marché du travail, plusieurs actions ont été réalisées afin d'augmenter la proportion des entreprises qui investissent en formation et afin d'accroître l'importance des stages en milieu de travail. Une enquête aura lieu en 2017 pour connaître les résultats de l'année 2016 au regard de ces deux objectifs. Quant à la proportion des personnes rencontrant des obstacles à l'emploi qui intègrent le marché du travail après leur participation aux mesures d'emploi, elle demeure un indicateur à surveiller compte tenu des résultats. Parmi les personnes rencontrant des obstacles à l'emploi, 45,2 % ont occupé un emploi dans les trois mois qui ont suivi la fin de leur participation. Enfin, le taux de satisfaction des chercheuses et chercheurs d'emploi et des entreprises à l'égard du site d'information sur le marché du travail a atteint 83 % et il y a eu 3,2 millions de visites enregistrées sur le site en 2015-2016.

Afin de répondre à sa deuxième orientation, le Ministère a pu intervenir auprès de 12 566 entreprises en 2015-2016, dont 6 720 comptaient entre 6 et 99 employées et employés.

Quant à la troisième orientation, l'objectif de conclure 95 % de conventions collectives sans arrêt de travail a été atteint. Toutefois, l'objectif de 17 jours relativement au délai moyen de traitement des demandes d'évaluation médicale n'a pas été atteint puisque le délai a été en moyenne de 17,7 jours.

En ce qui a trait à la quatrième orientation, le ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen s'est situé à 0,47.

Concernant la cinquième orientation, le taux d'assistance sociale chez les jeunes de moins de 25 ans est demeuré stable à 4,9 % en 2015 alors que celui des personnes de 0 à 64 ans a diminué à 6,5 %. Au regard de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les travaux préalables à l'élaboration du troisième plan d'action gouvernemental se sont poursuivis en 2015-2016.

Pour répondre à sa sixième orientation, le Ministère a poursuivi ses travaux visant la mise à jour du Cadre de référence en matière d'action communautaire, en vue d'une adoption prévue l'année prochaine.

Dans le cadre de la septième orientation, le Ministère a soutenu les travaux de développement de Services Québec auxquels sont associés une vingtaine de ministères et d'organismes. L'objectif des travaux en cours est de faire de Services Québec la porte d'entrée des services gouvernementaux.

Pour ce qui est de la huitième orientation, les actions envisagées pour 2015-2016 au plan d'action ministériel visant la consolidation de la culture organisationnelle n'ont pas été réalisées et ont été reportées à l'année suivante. En ce qui concerne le pourcentage de réalisation du plan d'action en amélioration continue 2015-2017, 35 % des actions prévues ont été réalisées.

Pour répondre à la neuvième orientation, une stratégie a été adoptée et un plan d'action a été élaboré en vue de contrer la désuétude technologique et d'assurer l'évolution des services. Le pourcentage de réalisation de l'ensemble des actions prévues à ce sujet est de 53 % au 31 mars 2016. On souhaite atteindre 100 % de réalisation d'ici le 31 mars 2018.

18. La présentation détaillée des résultats se trouve aux pages 51 à 63.

## ORIENTATION 1

### Répondre aux besoins du marché du travail

| Objectifs | Indicateurs | Cibles 2015-2018 | Résultats[a] |
|---|---|---|---|
| 1.1 Favoriser l'engagement des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre | Proportion des entreprises qui investissent en formation | De 79,1 % en 2011 à 81,1 % en 2016 | ND |
| 1.2 Accroître l'importance des stages en milieu de travail | Proportion des entreprises qui offrent des stages | 30,0 % en 2016 | ND |
| 1.3 Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail | Proportion des personnes rencontrant des obstacles qui intègrent le marché du travail après leur participation aux mesures d'emploi | De 45 % en 2014 à 47 % en 2017 | 45 % |
| 1.4 Augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail | Taux de satisfaction des chercheuses et chercheurs d'emploi, et des entreprises | Augmentation de 5 points de pourcentage au 31 mars 2018 | 83 % |
| | Taux d'augmentation de la fréquentation du site d'information sur le marché du travail (IMT en ligne) | 20 % au 31 mars 2018 | -10 % |

## ORIENTATION 2

### Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines

| Objectif | Indicateur | Cible 2015-2018 | Résultat[a] |
|---|---|---|---|
| 2.1 Augmenter la proportion des petites entreprises auprès desquelles le Ministère intervient | Proportion des petites entreprises ayant fait l'objet d'une intervention par rapport à l'ensemble des entreprises auprès desquelles le Ministère intervient | De 53 % en 2014-2015 à 58 % en 2017-2018 | 53 % |

## ORIENTATION 3

### Contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses

| Objectifs | Indicateurs | Cibles 2015-2018 | Résultats[a] |
|---|---|---|---|
| 3.1 Faciliter la conclusion des conventions collectives sans arrêt de travail | Pourcentage des conventions collectives qui se concluent sans arrêt de travail | 95 % annuellement | 96 % |
| 3.2 Contribuer au maintien du lien d'emploi de la travailleuse ou du travailleur dans le respect de son intégrité | Délai moyen de traitement des demandes en matière d'évaluation médicale | 17 jours | 18 jours |

## ORIENTATION 4

### Favoriser l'atteinte de conditions de travail équitables

| Objectif | Indicateur | Cible 2015-2018 | Résultat[a] |
|---|---|---|---|
| 4.1 Contribuer à une évolution équitable du salaire minimum | Ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen | Ratio entre 0,45 et 0,47 | 0,47 |

a À noter que certains résultats portent sur l'année civile qui s'est terminée le 31 décembre 2015.

## ORIENTATION 5

### Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies

| Objectifs | Indicateurs | Cibles 2015-2018 | Résultats[a] |
|---|---|---|---|
| 5.1 Diminuer la présence aux programmes d'assistance sociale, particulièrement celle des jeunes | Taux d'assistance sociale des jeunes (de moins de 25 ans) | De 4,9 % en 2014 à 4,7 % en 2017 | 4,9 % |
| | Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans) | De 6,6 % en 2014 à 6,4 % en 2017 | 6,5 % |
| 5.2 Assurer une action gouvernementale concertée en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale | Pourcentage de réalisation du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale | 100 % des actions prévues au 31 mars 2018 | ND |

## ORIENTATION 6

### Soutenir les initiatives favorisant la solidarité

| Objectif | Indicateur | Cible 2015-2018 | Résultat[a] |
|---|---|---|---|
| 6.1 Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise | Pourcentage de réalisation du plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire et d'action bénévole | 100 % des actions prévues au 31 mars 2018 | ND |

## ORIENTATION 7

### Simplifier l'accès aux services

| Objectif | Indicateur | Cible 2015-2018 | Résultat[a] |
|---|---|---|---|
| 7.1 Développer une vision et un plan d'action quant au déploiement d'un guichet multiservice | Pourcentage de réalisation du plan d'action | 100 % des actions prévues au 31 mars 2018 | ND |

## ORIENTATION 8

### Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes

| Objectifs | Indicateurs | Cibles 2015-2018 | Résultats[a] |
|---|---|---|---|
| 8.1 Consolider une culture d'organisation forte | Pourcentage de réalisation du plan d'action ministériel visant la consolidation de la culture organisationnelle | 100 % des actions prévues au 31 mars 2018 | Actions non réalisées |
| 8.2 Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue | Pourcentage de réalisation du plan d'action en amélioration continue 2015-2017 | 100 % au 31 mars 2017 | 35 % |

## ORIENTATION 9

### Tirer profit des ressources informationnelles

| Objectif | Indicateur | Cible 2015-2018 | Résultat[a] |
|---|---|---|---|
| 9.1 Déployer une stratégie pour contrer la désuétude technologique et assurer l'évolution des services | Pourcentage de déploiement de la stratégie visant à contrer la désuétude technologique et à assurer l'évolution des services 2014-2018 | 100 % au 31 mars 2018 | 53 % |

a À noter que certains résultats portent sur l'année civile qui s'est terminée le 31 décembre 2015.

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2015-2016 CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2015-2016

## ORIENTATION 1
## Répondre aux besoins du marché du travail

Dans le contexte du vieillissement de la population, le Québec doit relever le défi de l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre disponible et les besoins des entreprises. Ainsi, avec l'appui des partenaires du marché du travail, le Ministère contribue à améliorer les compétences de la main-d'œuvre, aide les personnes sans emploi à intégrer le marché du travail et offre un service d'information sur le marché du travail.

**AXE D'INTERVENTION**

- L'adéquation entre la formation, les compétences et l'emploi

### OBJECTIF 1.1
**Favoriser l'engagement des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre[a]**

| INDICATEUR | Cible 2015-2018 | Résultat 2015 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| 1.1.1 Proportion des entreprises qui investissent en formation | De 79,1 % en 2011 à 81,1 % en 2016[b] | ND | ND |

a. Cible et indicateur partagés avec la Commission des partenaires du marché du travail.

b. La cible porte sur une année civile. Une enquête aura lieu en 2017 pour connaître les résultats de l'année 2016.

On entend par activité de formation toute activité qui vise à améliorer les compétences du personnel. Cela inclut toute formation reconnue par l'entreprise, qu'elle soit donnée par une personne-ressource externe ou interne et qu'elle ait lieu sur place ou à l'extérieur de l'entreprise. Les activités de formation de nature informelle sont également incluses ainsi que la formation donnée à une nouvelle employée ou un nouvel employé.

Selon l'enquête sur les pratiques de formation en emploi au Québec en 2011, le pourcentage d'entreprises qui investissaient dans la formation de leur main-d'œuvre s'établissait à 79,1 %. Les résultats préliminaires de l'enquête de 2015, qui couvrent la période de 2014, indiquent que 81,3 % des entreprises ayant une masse salariale supérieure ou égale à 250 000 $ ont déclaré avoir offert à leur personnel de la formation structurée (selon un mode formel ou non formel) ou de la formation non structurée (informelle), soit une augmentation de 2,2 points de pourcentage par rapport à 2011. Par ailleurs, la formation structurée est présente dans 59,7 % des entreprises alors que 63,9 % d'entre elles ont déclaré offrir de la formation non structurée.

Le Ministère, de concert avec la Commission des partenaires du marché du travail[19], réalise des activités de sensibilisation auprès des entreprises. Ces activités comprennent la diffusion d'information et des contacts directs avec les entreprises.

19. Les orientations 1, 2 et 5 touchent la mission d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail. Étant donné que le présent rapport de gestion comprend une section propre à Emploi-Québec, les contenus de la présente section ministérielle sont complémentaires. Pour une information plus détaillée, on peut se référer aux pages 138 à 162 du présent rapport ainsi qu'au rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail.

Certaines entreprises font face à des défis de gestion des ressources humaines et de développement des compétences de leur main-d'œuvre. En 2015-2016, des interventions structurées ont permis d'aider plus de 12 500 d'entre elles; de ce nombre, 8 093 entreprises ont reçu de l'aide pour former leur main-d'œuvre (14 % de plus qu'en 2014-2015). Ces interventions ont contribué à la formation de 109 256 travailleuses et travailleurs (53 % de plus qu'en 2014-2015). Ces formations, que le Ministère cofinance avec l'entreprise, visent à développer les compétences de base ou à pallier un manque de compétences qui expose une employée ou un employé au risque de perdre son emploi.

### OBJECTIF 1.2

**Accroître l'importance des stages en milieu de travail**

| INDICATEUR | Cible 2015-2018 | Résultat 2015 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| 1.2.1 Proportion des entreprises qui offrent des stages | 30,0 % en 2016[a] | ND | ND |

a La cible porte sur une année civile. Une enquête aura lieu en 2017 pour connaître les résultats de l'année 2016.

Les stages en milieu de travail constituent, pour les élèves des programmes scolaires, une voie de formation qui leur permet de mettre à l'épreuve les connaissances et les compétences acquises à l'école et de mieux les arrimer aux besoins des employeurs sur le marché du travail.

Chez les travailleuses et travailleurs en emploi pour qui il est contraignant d'entreprendre un programme d'études en milieu scolaire (en raison d'obligations familiales, financières ou autres), les stages en milieu de travail sont un moyen de suivre une démarche structurée de développement des compétences et de qualification professionnelle. En réalisant un parcours de formation en milieu de travail qui mène à une certification, ces travailleuses et travailleurs bénéficient d'une meilleure mobilité professionnelle, d'une réinsertion plus facile après un épisode de chômage, d'une progression de leur carrière et d'une amélioration de leur niveau de vie.

Selon les résultats préliminaires de l'enquête réalisée en 2015 sur les pratiques de formation en emploi au Québec, 28,3 % des organisations ont déclaré avoir accueilli des stagiaires en 2014. L'objectif à terme est d'augmenter cette proportion à 30,0 %.

On observe déjà un taux de 55,1 % dans les organisations de 100 employés et plus, mais le taux n'est que de 20,1 % dans celles qui comptent moins de 20 employés, et il est de 31,7 % dans les organisations dont l'effectif se situe entre 20 et 99 employés. Dans le secteur public, 46,4 % des organisations offrent des stages comparativement à 27,7 % dans le secteur privé. Les données selon le secteur d'activité indiquent que les organisations du secteur de la santé et des services sociaux dominent largement en matière d'accueil de stagiaires (48,6 %), suivi des services professionnels, scientifiques et techniques (41,4 %) et des services d'enseignement (39,7 %). Les trois secteurs où l'offre de stages est la plus faible sont les services aux entreprises (10,8 %), le commerce de gros (14,6 %) et la construction (14,8 %).

## AXE D'INTERVENTION

- L'insertion en emploi de tous les bassins de main-d'œuvre

### OBJECTIF 1.3

**Accroître la présence en emploi des personnes rencontrant des obstacles à l'intégration au marché du travail**

| INDICATEUR | Cible 2015-2018 | Résultat 2015 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| 1.3.1 Proportion des personnes rencontrant des obstacles qui intègrent le marché du travail après leur participation aux mesures d'emploi | De 45 % en 2014 à 47 % en 2017 | 45 % | À surveiller |

La proportion de personnes appartenant aux groupes visés qui ont occupé un emploi correspond à une mesure de la situation post-intervention des personnes aidées directement par le Ministère ou l'un de ses partenaires. Cela exclut les personnes qui n'ont utilisé que les services d'information sur le marché du travail ou de placement en ligne. La situation post-intervention est mesurée environ trois mois après la fin de l'intervention.

Le Ministère vise à ce que le plus grand nombre de personnes en mesure de travailler occupent un emploi. Les groupes visés par cet indicateur sont les clientèles des programmes d'assistance sociale, les jeunes de moins de 25 ans, les personnes de 55 ans et plus, les personnes immigrantes ainsi que les personnes handicapées.

La proportion de personnes qui ont occupé rapidement un emploi porte sur les personnes dont la participation a pris fin entre le 1er janvier et le 31 décembre 2015. Le résultat à 45,2 % en 2015 est demeuré relativement stable comparativement à 2014. Ce résultat peut être apprécié dans le contexte où le Ministère accentue son action auprès de la clientèle des groupes visés. À cette fin, des interventions des services publics d'emploi ont été entreprises en 2015-2016 auprès de 203 700 personnes présentant au moins l'une des caractéristiques des groupes visés, ce qui représente 66,0 % de l'ensemble des personnes aidées (308 826)[20]. Ainsi, le Ministère a soutenu un peu plus de 16 000 personnes de plus que l'année précédente parmi cette clientèle.

**NOUVEAUX PARTICIPANTS AUX INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI EN 2015-2016**

| Groupes visés[a] | Nombre de nouveaux participants |
|---|---|
| Clientèle des programmes d'assistance sociale | 89 397 |
| Personnes de moins de 25 ans | 62 806 |
| Personnes de 55 ans et plus | 47 179 |
| Personnes immigrantes | 51 236 |
| Personnes handicapées | 24 121 |

Source : Statistiques officielles, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

a Les caractéristiques des groupes visés ne sont pas mutuellement exclusives.

## AXE D'INTERVENTION

L'information sur le marché du travail

### OBJECTIF 1.4

**Augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail**

| INDICATEUR | Cible 2015-2018 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| 1.4.1a Taux de satisfaction des chercheuses et chercheurs d'emploi, et des entreprises | Augmentation de 5 points de pourcentage au 31 mars 2018 | 83 % | ND |

Un premier sondage sur la satisfaction de la clientèle du site d'information sur le marché du travail en ligne (volet citoyens et volet entreprises) a été effectué entre décembre 2015 et mars 2016. Les visiteurs du site étaient invités à répondre au sondage au moyen d'une interception Web. À partir d'un indice de 0 à 10, le taux de satisfaction des utilisatrices et utilisateurs a été établi à 83 %[21]. L'objectif au terme du plan stratégique est de le faire progresser à 88 %.

20. On trouve des informations supplémentaires sur les nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi dans la section du rapport portant sur les résultats d'Emploi-Québec. Notamment, des indicateurs ciblés portent sur la clientèle des programmes d'assistance sociale et les personnes immigrantes.

21. Pourcentage des répondants ayant attribué un indice de satisfaction de 6 ou plus à l'égard du site d'information sur le marché du travail parmi les 524 personnes ayant répondu à cette question.

| INDICATEUR | Cible 2015-2018 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| 1.4.1b Taux d'augmentation de la fréquentation du site d'information sur le marché du travail (IMT en ligne) | 20 % au 31 mars 2018 | -10 % | À surveiller |

Le Ministère cherche à augmenter la diffusion et l'utilisation de l'information sur le marché du travail afin, entre autres, d'améliorer la prise de décisions liées à des choix de carrière et la connaissance des conditions de travail propres aux divers métiers et professions.

Après une croissance continue jusqu'au sommet de 2013-2014, année où 4,4 millions de visites ont été comptabilisées sur le site d'information sur le marché du travail en ligne, une première baisse a été observée en 2014-2015 (3,6 millions de visites). On a dénombré en 2015-2016 un peu plus de 3,2 millions de visites sur le site, ce qui correspond à une baisse de 10,3 % par rapport à 2014-2015. Toutefois, différents moyens ont été mis en place pour répondre au plus grand nombre de personnes et d'entreprises. Des activités de promotion ont été tenues, notamment à l'occasion de colloques, de congrès, de foires et de salons régionaux de l'emploi.

Outre le site d'information sur le marché du travail en ligne accessible au grand public, le Ministère considère que des interventions directes auprès de sa clientèle en matière d'information sur le marché du travail peuvent également avoir un effet sur l'insertion professionnelle. Ainsi, près de 83 000 personnes ont pu participer à des ateliers consacrés à l'information sur le marché du travail, y compris les perspectives d'emploi dans leur région. Aussi, 57 500 personnes ont été accompagnées sur une base individuelle pour apprendre à consulter le site d'information sur le marché du travail en ligne, auquel elles ont accès dans les salles multiservices des centres locaux d'emploi. Les personnes et les entreprises ont également accès au site Placement en ligne dont les résultats sont présentés à la page 142.

## ORIENTATION 2
## Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines

Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, ont des besoins en matière de gestion des ressources humaines. Cependant, les petites entreprises, qui jouent un rôle vital pour la relance de l'économie et la création d'emplois, ont souvent peu de personnel affecté à cette fonction. C'est pourquoi le Ministère a opté pour une approche proactive et sélective dans le but d'augmenter la proportion des petites entreprises auprès desquelles il intervient.

### AXE D'INTERVENTION
- Les bonnes pratiques de gestion des ressources humaines

OBJECTIF 2.1

**Augmenter la proportion des petites entreprises auprès desquelles le Ministère intervient**

| INDICATEUR | | Cible 2015-2018 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 2.1.1 | Proportion des petites entreprises ayant fait l'objet d'une intervention par rapport à l'ensemble des entreprises auprès desquelles le Ministère intervient | De 53 % en 2014-2015 à 58 % en 2017-2018 | 53 % | À surveiller |

Les entreprises qui comptent moins de 100 employées et employés sont celles pour lesquelles un soutien du Ministère en matière de gestion des ressources humaines et de développement des compétences est le plus susceptible d'avoir une valeur ajoutée. Étant donné que ses interventions sont plus efficientes auprès des entreprises de 6 à 99 employés (ce qui exclut les microentreprises de 0 à 5 employés), le Ministère vise à accroître son action dans les entreprises de cette catégorie. Cette proportion est à 53 % en 2015-2016. Cela ne représente pas une progression par rapport à 2014-2015 en raison de la période requise pour implanter les nouvelles façons de faire.

Les 6 720 petites entreprises (de 6 à 99 employés) aidées en 2015-2016 ont bénéficié, comme les entreprises de plus grande taille, de l'ensemble des mesures de soutien qu'offre le Ministère. Cependant, les services-conseils en ressources humaines et le soutien à la mise en place de ces fonctions ont été privilégiés, tandis que le soutien à la formation était important, mais dans une moindre mesure que pour les autres entreprises. Les services-conseils ont porté notamment sur la préparation de la relève, le transfert d'expertise et l'accueil d'une main-d'œuvre diversifiée[22].

**ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES PAR LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI EN 2015-2016**

| Taille (nombre d'employées et d'employés) | Nombre d'entreprises |
|---|---|
| 0 à 5 | 4 341 (35 %) |
| 6 à 99 | 6 720 (53 %) |
| 100 et plus | 1 086 (9 %) |
| Inconnue | 419 (3 %) |
| **Total des entreprises aidées** | **12 566 (100 %)** |

Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

22. On trouve des informations complémentaires sur les entreprises aidées dans la section portant sur Emploi-Québec.

## ORIENTATION 3
## Contribuer efficacement au maintien de relations du travail harmonieuses

Le Ministère contribue au maintien d'un bon climat social au Québec. Un tel climat se caractérise notamment par des relations du travail harmonieuses. Celles-ci favorisent la performance des organisations et la satisfaction des travailleuses et travailleurs à l'égard de leur environnement de travail. L'univers des relations du travail évolue dans un environnement où le changement devient la norme et dont la dynamique est influencée par différents facteurs extrinsèques. Les enjeux de négociation deviennent aussi de plus en plus complexes.

**AXE D'INTERVENTION**
- La prévention des conflits

### OBJECTIF 3.1
**Faciliter la conclusion des conventions collectives sans arrêt de travail**

| INDICATEUR | | Cible 2015-2018 | Résultat 2015 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 3.1.1 | Pourcentage des conventions collectives qui se concluent sans arrêt de travail[a] | 95 % annuellement[b] | 96 % | Cible atteinte |

a Aux fins de calcul, seules les conventions conclues au terme d'une négociation directe ou après avoir eu recours aux services de médiation-conciliation du Secrétariat du travail sont considérées dans la cible; les conventions collectives déterminées par arbitrage en sont exclues.

b L'analyse porte sur l'année civile.

Le Ministère a examiné les règlements de toutes les conventions collectives signées (1 401) durant l'année 2015 dans tous les secteurs d'activité économique, conventions qui déterminent les conditions de travail de 86 268 salariées et salariés. Les règlements sans arrêt de travail représentent 96,2 % des conventions collectives signées et touchent 72 541 personnes salariées.

En 2015, 82,6 % des conventions collectives signées ont été conclues au terme d'une négociation directe et 13,6 % l'ont été après un recours aux services de médiation-conciliation du Secrétariat du travail. Plus précisément, 190 des 230 interventions des services de médiation-conciliation ont mené au dépôt d'une convention collective sans arrêt de travail ni arbitrage.

En comparaison avec l'année 2014, on observe une diminution de 0,7 % des conventions collectives signées qui ont été conclues à la suite d'une négociation directe. Parmi les 1 484 conventions collectives signées en 2014, les parties avaient eu recours aux services de médiation-conciliation du Secrétariat du travail dans 239 cas, et 206 de ces cas avaient mené au dépôt d'une convention collective sans arrêt de travail ni arbitrage.

En plus de contribuer au maintien de relations du travail harmonieuses en facilitant la conclusion de conventions collectives sans arrêt de travail, le Ministère assure le traitement et l'octroi ou le renouvellement des permis de service de référence de main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, comme annoncé dans le plan annuel de gestion des dépenses. Au cours de l'année 2015-2016, aucun permis n'a été délivré.

**AXE D'INTERVENTION**
- L'expertise médicale

OBJECTIF 3.2

**Contribuer au maintien du lien d'emploi de la travailleuse ou du travailleur dans le respect de son intégrité**

| INDICATEUR | | Cible 2015-2018 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 3.2.1 | Délai moyen de traitement des demandes en matière d'évaluation médicale | 17 jours | 18 jours | Non atteinte |

L'article 222 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (RLRQ, chapitre A-3.001) prévoit que le membre du Bureau d'évaluation médicale rend son avis dans les 30 jours de la date à laquelle le dossier lui a été transmis.

Le résultat attendu, qui est de traiter les demandes dans un délai moyen de 17 jours, n'a pas été obtenu; le délai moyen pour l'année 2015-2016 a été de 17,7 jours, ce qui correspond à un léger dépassement de ce qui était visé.

Au cours de l'année, le Bureau d'évaluation médicale a mis en place une nouvelle structure administrative et un processus organisationnel visant à améliorer la planification et l'organisation du travail, et a également entrepris un processus de recrutement de ses nouveaux membres. De plus, des effectifs ont été ajoutés. Par la mise en place de ces actions, le Bureau d'évaluation médicale souhaite accroître son efficience dans le traitement des demandes en matière d'évaluation médicale.

## ORIENTATION 4
## Favoriser l'atteinte de conditions de travail équitables

Par ses activités, le Ministère contribue à établir des conditions de travail équitables au Québec. Il se préoccupe notamment du sort des groupes plus vulnérables sur le marché du travail et intervient dans les processus décisionnels du gouvernement.

**AXE D'INTERVENTION**
- La détermination du salaire minimum

OBJECTIF 4.1

**Contribuer à une évolution équitable du salaire minimum**

| INDICATEUR | | Cible 2015-2018 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 4.1.1 | Ratio du taux du salaire minimum sur le taux de salaire horaire moyen | Ratio entre 0,45 et 0,47 | 0,47 | Cible atteinte |

Au Québec, la méthode utilisée pour la révision du salaire minimum vise principalement à maintenir entre 0,45 et 0,47 le ratio entre le salaire minimum et le salaire horaire moyen. L'objectif est d'assurer une rémunération équitable aux salariées et salariés qui reçoivent le salaire minimum et de maintenir l'incitation au travail sans nuire à la compétitivité des entreprises. Ainsi, le risque d'un effet négatif sur les entreprises est très négligeable.

Pour l'année 2015-2016, le ratio s'est situé en moyenne à 0,47. Selon une estimation effectuée par le Ministère, ce ratio était de 0,49 en Ontario pour l'année 2015-2016.

De plus, afin de contribuer à l'évolution équitable du salaire minimum, le Ministère produit annuellement une analyse d'impact réglementaire sur le salaire minimum et coordonne le comité interministériel sur la révision des critères de détermination du salaire minimum.

Par ailleurs, afin de connaître les tendances émergentes, les besoins des partenaires et de la clientèle du domaine du travail, et de poser les actions appropriées, le Ministère a notamment produit 13 analyses d'impact réglementaire, a entamé ou produit cinq analyses comparatives et a participé à l'élaboration de 31 projets de loi ou de règlement en 2015-2016. De plus, six publications pour consultation à la Gazette officielle du Québec ont été effectuées au cours de l'année. Finalement, le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre a transmis neuf avis et cinq recommandations, en plus de participer aux travaux menant au dépôt des projets de loi 53[23] et 57[24].

## ORIENTATION 5
## Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies

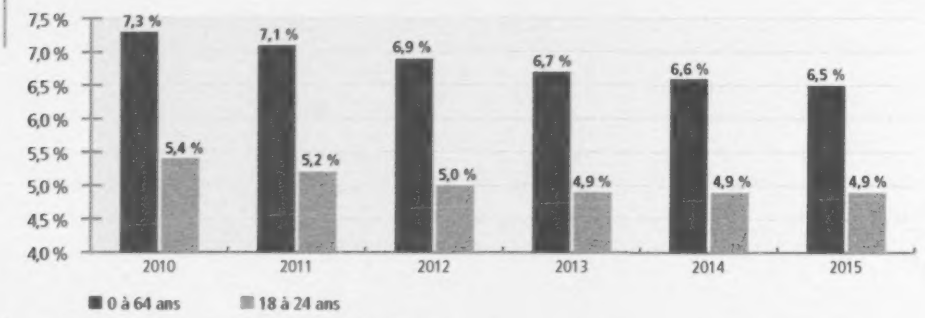
L'emploi constitue le meilleur moyen de lutter contre la pauvreté et de favoriser l'inclusion socio-économique. Parallèlement, le Québec a besoin du potentiel de toutes les personnes aptes à travailler afin d'assurer son développement économique. Aider des prestataires des programmes d'assistance sociale à trouver un emploi ou à acquérir les compétences nécessaires pour en obtenir un permet de contrer, en partie, la rareté de la main-d'œuvre, en plus de concilier progrès économique et progrès social.

### AXE D'INTERVENTION
- La participation accrue des prestataires au marché du travail

### OBJECTIF 5.1
**Diminuer la présence aux programmes d'assistance sociale, particulièrement celle des jeunes**

| INDICATEUR | Cible 2015-2018 | Résultat 2015 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| 5.1.1a Taux d'assistance sociale des jeunes (de moins de 25 ans) | De 4,9 % en 2014 à 4,7 % en 2017 | 4,9 % | Progresse bien |
| 5.1.1b Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans) | De 6,6 % en 2014 à 6,4 % en 2017 | 6,5 % | Progresse bien |

**ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE**
AU QUÉBEC, DE 2010 À 2015[a]




Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

a Ces taux se rapportent à l'année civile et reflètent la performance enregistrée du 1er janvier au 31 décembre. Ils sont calculés sur la base d'une moyenne mobile de 12 mois.

23. Loi actualisant la Loi sur les décrets de convention collective en vue principalement d'en faciliter l'application et de favoriser la transparence et l'imputabilité des comités paritaires.

24. Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite principalement quant au financement des régimes de retraite à prestations déterminées.

Chez les jeunes de 18 à 24 ans, le taux d'assistance est inférieur en 2015 (4,9 %) à ce qu'il était en 2010 (5,4 %). Toutefois, le taux de 4,9 % a été enregistré en 2013 et a cessé de baisser par la suite. Des interventions adaptées aux besoins des jeunes ont été mises en place par le Ministère afin de les soutenir dans leur démarche vers l'autonomie socioéconomique, comme le démontrent les données sur leur participation aux services publics d'emploi.

L'accueil personnalisé et l'accompagnement soutenu sont appliqués dans l'ensemble du Québec depuis septembre 2014. Ainsi, toutes les personnes de moins de 25 ans qui sont nouveaux demandeurs d'aide financière de dernier recours doivent être rencontrées dans les meilleurs délais et se voient alors proposer des mesures adaptées à leur situation. L'objectif de cette approche est de les aider à développer leur employabilité ou à se mettre en mouvement afin d'éviter la dépendance à l'égard de l'aide sociale. Les données indiquent que, parmi les jeunes sans contraintes admis à l'aide financière de dernier recours, 12 066[25] ont accepté la mise en mouvement, soit une proportion de 64,9 % d'entre eux.

En ce qui concerne le taux d'assistance sociale chez les 0 à 64 ans, celui-ci ne cesse de diminuer depuis 2010. Il est passé de 7,3 % en 2010 à 6,5 % en 2015, son niveau le plus bas des 39 dernières années. En cinq ans, il a fléchi de 0,8 point de pourcentage, et suivant la même tendance, les programmes d'assistance sociale comptent 21 664 ménages de moins.

Afin de contribuer à cette tendance à la baisse, le Ministère a poursuivi la Stratégie d'intervention renforcée. Celle-ci vise les personnes ayant déposé une demande d'aide financière de dernier recours et les prestataires qui reçoivent déjà une aide financière de dernier recours pour qui une insertion professionnelle en emploi à court ou à moyen terme est envisageable. En 2015-2016, ce sont 9 663 personnes ayant fait une demande qui ont bénéficié de cette stratégie. Ces interventions se chiffrent à 23 143, soit une moyenne de 2,4 interventions par personne. Parmi les prestataires recevant déjà une aide financière et qui étaient près du marché du travail, 57 035 adultes ont bénéficié d'au moins une intervention.

Le Ministère a également poursuivi le programme d'aide et d'accompagnement social Action destiné à des personnes éloignées du marché du travail, prestataires d'une aide financière de dernier recours. Ce programme a pour objet de les amener à atteindre leur plein potentiel, tout en les préparant à participer à une mesure d'aide à l'emploi.

## AXE D'INTERVENTION

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

### OBJECTIF 5.2

**Assurer une action gouvernementale concertée en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

| INDICATEUR | | Cible 2015-2018 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 5.2.1 | Pourcentage de réalisation du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale | 100 % des actions prévues au 31 mars 2018 | ND | ND |

La progression de cet indicateur est conditionnelle à la mise en œuvre du troisième plan d'action gouvernemental, prévue au printemps 2017.

Les travaux préalables à l'élaboration du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale se sont poursuivis. Dix-neuf ministères et organismes gouvernementaux ont eté appelés à valider certains outils de consultation découlant de travaux antérieurs et visant à déterminer les contenus à soumettre à une consultation publique. Cette consultation publique sur les enjeux à considérer dans le troisième plan d'action gouvernemental s'adresse à la population en général, aux représentantes et représentants autochtones ainsi qu'aux organismes. Lancée le 6 novembre 2015, elle se poursuit au-delà du 31 mars 2016. Un questionnaire en ligne a permis de recueillir les points de vue de 5 248 répondantes et répondants, 274 mémoires ont été présentés, et 22 groupes de discussion ont réuni des personnes en situation de pauvreté dans neuf villes du Québec.

25. Les données ne portent pas seulement sur l'année financière. Elles portent sur la période de juin 2013 (mise en place de l'approche) à mars 2016.

# ORIENTATION 6
## Soutenir les initiatives favorisant la solidarité

**AXE D'INTERVENTION**
- L'action communautaire et bénévole

### OBJECTIF 6.1
**Consolider l'apport de l'action communautaire et de l'action bénévole au sein de la société québécoise**

| INDICATEUR | | Cible 2015-2018 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 6.1.1 | Pourcentage de réalisation du plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire et d'action bénévole | 100 % des actions prévues au 31 mars 2018 | ND | ND |

La progression de cet indicateur est conditionnelle à la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire et d'action bénévole.

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de la politique gouvernementale de l'action communautaire, entre autres par la révision du cadre de référence en la matière. Celui-ci est à l'usage des ministères et organismes gouvernementaux qui soutiennent financièrement des organismes communautaires. Cette action structurante s'inscrit parmi un ensemble de mesures qui feront partie d'un plan d'action gouvernemental visant la consolidation de l'apport de l'action communautaire à la société québécoise.

Pour 2015-2016, le financement du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome ainsi que du Programme de soutien financier des corporations de développement communautaire a été maintenu au même niveau qu'en 2014-2015, ce qui a permis de respecter les engagements pris envers les organismes communautaires. Dans ce contexte, le renouvellement des ententes avec les organismes soutenus en mission globale a été signé pour trois ans, pour la presque totalité des organismes dont l'entente se terminait en 2015-2016.

# ORIENTATION 7
## Simplifier l'accès aux services

**AXE D'INTERVENTION**
- La simplification des démarches

### OBJECTIF 7.1
**Développer une vision et un plan d'action quant au déploiement d'un guichet multiservice**

| INDICATEUR | Cible 2015-2018 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| 7.1.1 Pourcentage de réalisation du plan d'action | 100 % des actions prévues au 31 mars 2018 | ND | ND |

Le gouvernement souhaite simplifier les relations qu'entretiennent avec l'État les citoyennes et citoyens ainsi que les entreprises, en leur offrant une prestation de services intégrée, selon le mode de leur choix (comptoir, téléphone, Web). L'objectif est de favoriser, par le biais de Services Québec, l'émergence d'un guichet multiservice qui s'avérera plus efficace pour les citoyennes et citoyens ainsi que pour les entreprises, et ce, en portant une attention particulière aux régions.

Au cours de l'année 2015-2016, le Ministère a soutenu les travaux de développement de Services Québec auxquels sont associés une vingtaine de ministères et organismes. Cette démarche se fait d'ailleurs en tenant compte des recommandations formulées par la Commission de révision permanente des programmes[26] dont le rapport a été rendu public en août 2015.

La nouvelle vision organisationnelle, précisée dans le Budget 2016-2017 du gouvernement du Québec, se traduit notamment par :

- des modes de prestation comportant
  - un seul réseau de comptoirs de services gouvernementaux offrant des services dans toutes les municipalités régionales de comté et touchant 90 % de la population dans un rayon de 50 kilomètres;
  - un numéro de téléphone pour les citoyennes et citoyens et un numéro pour les entreprises;
  - un seul site Web, Portail Québec : un accès simple et rapide aux services gouvernementaux sur le Web et offert en version mobile.
- le regroupement des services de première ligne des ministères et organismes et du soutien à la prestation de services;
- l'usage de déclarations uniques pour la prestation simultanée de plusieurs services.

L'objectif des travaux en cours est de faire de Services Québec la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyennes et citoyens ainsi que pour les entreprises sur tout le territoire du Québec, et ce, par l'intermédiaire d'une véritable plateforme multiservice efficace et moderne.

La progression de cet indicateur est conditionnelle à l'adoption d'un plan présentant les actions à réaliser d'ici mars 2018.

26. COMMISSION DE RÉVISION PERMANENTE DES PROGRAMMES, *Cap sur la performance*, juin 2015.

# ORIENTATION 8
## Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes

**AXE D'INTERVENTION**
- L'engagement du personnel et la performance de l'organisation

### OBJECTIF 8.1
**Consolider une culture d'organisation forte**

| INDICATEUR | | Cible 2015-2018 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 8.1.1 | Pourcentage de réalisation du plan d'action ministériel visant la consolidation de la culture organisationnelle | 100 % des actions prévues au 31 mars 2018 | Actions non réalisées | À surveiller |

Dans un contexte d'évolution et de diversification de son offre de service, le Ministère souhaite favoriser une cohérence accrue entre les différents secteurs de son organisation. Il vise à renforcer sa culture organisationnelle par la promotion d'une identité collective forte qui deviendra le point de repère de l'ensemble de son personnel, ce qui contribuera à favoriser l'engagement de celui-ci. Pour la première année de mise en œuvre du plan, le Ministère avait prévu deux actions : dresser un portrait de sa culture organisationnelle et réaliser auprès de son personnel un exercice sur les valeurs de l'organisation au regard de sa mission et de sa vision renouvelées.

En 2015-2016, plusieurs travaux ont été entrepris afin de dresser un portrait de la culture organisationnelle du Ministère, et des outils ont été développés en préparation de l'exercice sur la détermination de valeurs organisationnelles. Toutefois, compte tenu de l'harmonisation nécessaire entre les actions prévues et le déploiement de Services Québec, les activités envisagées au plan d'action ont été reportées à l'exercice 2016-2017 pour un meilleur arrimage avec l'évolution de la prestation de services. Ce report a pour but d'assurer une meilleure compréhension des enjeux liés au développement de la prestation de services et une adhésion plus grande du personnel et des gestionnaires à l'ensemble de la démarche entourant l'exercice qui portera sur les valeurs du Ministère.

### OBJECTIF 8.2
**Faire évoluer les pratiques de gestion de l'organisation vers une performance accrue**

| INDICATEUR | | Cible 2015-2018 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 8.2.1 | Pourcentage de réalisation du plan d'action en amélioration continue 2015-2017 | 100 % au 31 mars 2017 | 35 % | À surveiller |

Prenant assise sur la Stratégie ministérielle en matière d'amélioration continue de décembre 2014, le Ministère a adopté, en août 2015, un plan d'action ministériel en amélioration continue. Ce plan vise à répondre aux grandes perspectives d'amélioration découlant d'un diagnostic du système des pratiques de gestion produit par le Mouvement québécois de la qualité à l'aide du référentiel QUALImètre. Les améliorations envisagées portent sur la planification stratégique, l'attention accordée aux ressources humaines, la gestion de l'information et le fonctionnement opérationnel.

Au nombre des actions prévues dans ce plan qui ont été réalisées, notons la stratégie de communication visant à favoriser une meilleure appropriation par le personnel de la nouvelle planification stratégique ministérielle.

En ce qui concerne l'attention accordée aux ressources humaines, la politique de gestion du rendement et les outils afférents font l'objet d'une révision visant à en réitérer l'importance.

Des travaux sont également en cours pour alléger et mieux structurer l'information présentée dans l'intranet.

Enfin, en ce qui concerne le fonctionnement opérationnel, huit projets d'amélioration ont été réalisés en 2015-2016 selon les principes et la méthode Lean Six Sigma. Près de 150 personnes ont été formées à cette méthode. De plus, un diagnostic des chaînes de valeur de l'aide financière de dernier recours et des services publics d'emploi a été présenté aux autorités d'Emploi-Québec en octobre 2015. Une stratégie de déploiement a été élaborée.

Au 31 mars 2016, c'est-à-dire au terme de la première année de mise en œuvre du plan stratégique 2015-2018, les actions prévues sont réalisées dans une proportion de 35 %. Par ailleurs, huit actions sont en cours de réalisation et progressent à un bon rythme.

## ORIENTATION 9
## Tirer profit des ressources informationnelles

### AXE D'INTERVENTION
« La modernisation des ressources informationnelles

OBJECTIF 9.1

**Déployer une stratégie pour contrer la désuétude technologique et assurer l'évolution des services**

| INDICATEUR | | Cible 2015-2018 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|---|
| 9.1.1 | Pourcentage de déploiement de la stratégie visant à contrer la désuétude technologique et à assurer l'évolution des services 2014-2018 | 100 % au 31 mars 2018 | 53 % | Progresse bien |

En 2014-2015, le Ministère était aux prises avec un état de désuétude technologique causé par un retard important en matière de renouvellement des infrastructures technologiques soutenant les applications ministérielles. Ce retard pouvait aggraver sa vulnérabilité quant à la continuité de ses services et l'exposer à des risques accrus en matière de sécurité. De plus, cette désuétude constituait un frein à l'actualisation des applications ministérielles et à l'évolution des services en ligne.

La stratégie ministérielle élaborée et adoptée au cours de l'année 2014-2015 a défini les approches qui permettront de maintenir à niveau les actifs en ressources informationnelles. La stratégie vise également à dresser un portrait à jour de la situation de manière à faire évoluer de façon cohérente les ressources informationnelles.

Un plan d'action a été élaboré pour appuyer cette stratégie. Ce plan comprend 28 actions s'échelonnant jusqu'au 31 mars 2018. Des 15 actions prévues pour l'exercice 2015-2016, 8 ont été réalisées et 7 sont en cours, ce qui a permis d'améliorer la situation du Ministère en ce qui concerne les trois axes visés par la stratégie. Au total, 15 actions sur 28 ont été réalisées, soit un taux d'atteinte de 53 %.

Ces actions ont permis notamment de remplacer les postes de travail reconnus comme désuets au cours de l'exercice 2014-2015 et des exercices précédents. Les logiciels des postes de travail ont aussi été mis à jour.

De plus, au cours de l'exercice 2015-2016, le Ministère a procédé à l'implantation d'une nouvelle plateforme téléphonique vers laquelle ont migré cinq de ses centres de contact : le Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, le Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec, le Centre de relations avec la clientèle emploi de Montréal, le Centre d'assistance au placement et le Centre administratif de la qualification professionnelle.

# RÉSULTATS 2015-2016
# DU SECRÉTARIAT À LA CAPITALE-NATIONALE

Du 28 janvier au 1er avril 2016, le Secrétariat à la Capitale-Nationale était intégré au Secrétariat du Conseil du trésor. Depuis le 2 avril 2016, il est rattaché au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

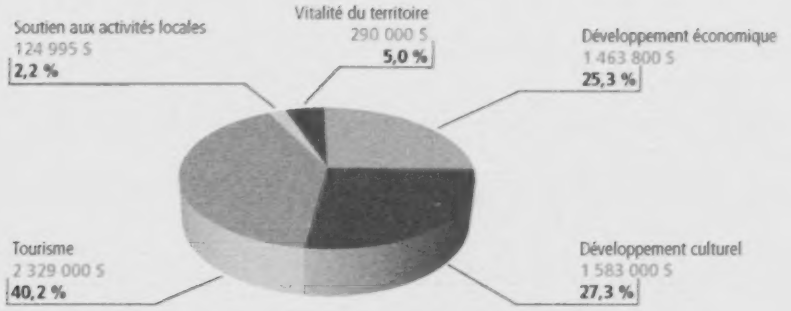
Le Secrétariat à la Capitale-Nationale conseille le gouvernement du Québec et soutient le ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale sur toute question ayant des effets significatifs dans la région ou concernant son développement social, culturel, touristique et économique. Son rôle consiste également à s'assurer que le ministre possède l'information nécessaire sur les enjeux régionaux, lui permettant d'assumer pleinement ses responsabilités au regard des attentes des principaux acteurs du milieu.

## Les activités du Secrétariat à la Capitale-Nationale

### Gestion des mesures d'aide financière
### Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale

En 2015-2016, le Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale a financé 358 projets totalisant 5 790 795 $.

**RÉPARTITION PAR SECTEURS DE L'AIDE FINANCIÈRE DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE EN 2015-2016**




Source : Secrétariat à la Capitale-Nationale.

### Gestion déléguée – Aide financière à la Ville de Québec

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a soutenu financièrement la Ville de Québec dans le cadre des ententes suivantes :

- Entente sur un nouveau partenariat fiscal et financier avec les municipalités, soit le versement d'une subvention de 7,8 millions de dollars à la suite de la prolongation de l'Entente pour 2015, dont 2,8 millions de dollars versés par le Secrétariat à la Capitale-Nationale et 5 millions de dollars par la Commission de la capitale nationale du Québec;
- Entente pour appuyer le rôle de la Ville de Québec à titre de capitale nationale, soit le versement d'une subvention de 12 millions de dollars en 2015-2016;
- Entente administrative sur le financement de la Stratégie de développement économique de la Ville de Québec, soit le versement d'une subvention de 7 millions de dollars en 2015-2016.

## Gestion déléguée – Appui aux organismes de développement local et régional

### Fonds de développement des territoires

Depuis qu'a été sanctionnée la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016 (L.Q. 2015, chapitre 8), les municipalités régionales de comté ont pleine compétence pour favoriser le développement local et régional sur leur territoire.

- Afin d'appuyer les municipalités régionales de comté dans leur nouveau rôle, cette loi a institué le Fonds de développement des territoires, lequel remplace quatre mesures, soit :
  - Le Programme d'aide aux municipalités régionales de comté;
  - La Politique nationale de la ruralité (Pacte rural);
  - Le Soutien aux centres locaux de développement;
  - Le Fonds de développement régional.
- Au cours de l'exercice 2015-2016, une somme de 6,1 millions de dollars a été allouée aux municipalités régionales de comté de la région de la Capitale-Nationale par le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire à même le Fonds de développement des territoires. Notons que, pour la région de la Capitale-Nationale, la coordination de ce Fonds est assurée par le Secrétariat à la Capitale-Nationale.

### Mise en œuvre d'ententes de partenariat répondant à des enjeux particuliers

Voici les ententes qui ont été maintenues en 2015-2016 ainsi que la participation financière du Secrétariat à la Capitale-Nationale :

- Entente spécifique pour la persévérance et la réussite scolaires et les cheminements en science et en technologie dans la région de la Capitale-Nationale 2011-2016. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale est partenaire de l'entente, mais n'y a pas contribué financièrement en 2015-2016;
- Entente spécifique en économie sociale dans la région de la Capitale-Nationale 2010-2015. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale est partenaire de cette entente, mais n'y a pas contribué financièrement en 2015-2016;
- Entente administrative sur le développement de la filière bois de la région de la Capitale-Nationale 2014-2017. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale est partenaire de cette entente, mais n'y a pas contribué financièrement en 2015-2016;
- Entente spécifique sur la condition féminine dans la région de la Capitale-Nationale 2013-2017. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a versé une contribution de 40 000 $ en 2015-2016;
- Entente spécifique sur la mise en valeur et la protection des paysages de la région de la Capitale-Nationale 2013-2016. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a versé une contribution de 20 000 $ en 2015-2016;
- Entente spécifique sur l'attraction, l'accueil, l'intégration, l'établissement durable et l'apport des personnes immigrantes dans la région de la Capitale-Nationale 2013-2018. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a versé une contribution de 100 000 $ en 2015-2016.

## Coordination interministérielle

Le Secrétariat a coordonné trois rencontres de travail de la Conférence administrative régionale de la Capitale-Nationale.

## Adaptation de l'action gouvernementale au contexte particulier de la région par des mécanismes de concertation régionaux

### Table Québec-Québec

Le 30 avril 2014, le gouvernement a annoncé la création d'une table de concertation entre le gouvernement du Québec et la Ville de Québec, qui allait devenir la Table Québec-Québec.

Le sous-ministre associé au Secrétariat à la Capitale-Nationale participe aux travaux de cette table.

Celle-ci sert de lieu d'échanges, de convergence des visions et de concertation afin de définir le statut de capitale de la ville de Québec et le degré d'autonomie dont elle a besoin pour développer son plein potentiel. En 2015-2016, une rencontre a eu lieu le 18 juin 2015.

### Comité de transition de la Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale

La sanction de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016 s'est traduite par l'abolition de la Conférence régionale des élus et par le retrait de l'obligation de déléguer la responsabilité du développement économique local aux centres locaux de développement de la région de la Capitale-Nationale. Dans les faits, il s'agit de la mise en place d'une nouvelle gouvernance régionale. La Loi prévoit la mise en place d'un comité de transition au sein duquel le Secrétariat à la Capitale-Nationale agit à titre de secrétaire. Ce comité a tenu sept rencontres au cours de l'exercice 2015-2016.

## Actions en matière d'occupation et de vitalité des territoires

La mise en œuvre de la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (RLRQ, chapitre O-1.3) a donné naissance à la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires. Le Secrétariat à la Capitale-Nationale a participé aux travaux de réflexion entourant les actions à entreprendre ainsi qu'à la reddition de comptes.

En 2015-2016, le Secrétariat à la Capitale-Nationale était responsable de deux actions dans le cadre de cette stratégie.

### Soutien de l'Office du tourisme de Wendake OVT [27]

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale accompagne la communauté autochtone de Wendake dans sa démarche visant à se doter d'une offre touristique distinctive pour s'assurer que celle-ci soit bien intégrée dans l'offre touristique régionale. Dans cette optique, le Secrétariat à la Capitale-Nationale a versé une aide financière de 25 000 $ à l'Office du tourisme de Wendake en 2015-2016 pour l'animation de la Maison longue et l'animation de la terrasse extérieure.

### Mise en valeur du fleuve Saint-Laurent dans la région de la Capitale-Nationale OVT

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale favorise la mise en valeur du fleuve Saint-Laurent, un élément distinctif de la région de la Capitale-Nationale. À cet effet, il a accordé en 2015-2016 une somme de 30 000 $ pour la promotion et l'amélioration du service d'accueil aux croisiéristes (animation, navette, mise en place d'infrastructure).

Le Secrétariat a également autorisé l'octroi d'une somme de 65 660 $ dans le cadre de l'Entente de partenariat régional en tourisme afin de réaliser un plan de développement des croisières internationales pour la Ville de Québec.

27. Le sigle OVT signifie Occupation et vitalité du territoire.

## Budget et dépenses

En 2015-2016, le programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale a bénéficié d'un budget de 50,8 millions de dollars. Afin de réaliser son mandat, le Secrétariat à la Capitale-Nationale a disposé d'une enveloppe budgétaire de 34,6 millions de dollars, soit 68,1 % du budget de ce programme, ainsi que d'un effectif total autorisé de 23 équivalents temps complet.

Le tableau ci-dessous présente le budget de dépenses et les dépenses réelles de 2015-2016 comparativement à celles de 2014-2015.

**BUDGET DU PROGRAMME PROMOTION ET DÉVELOPPEMENT DE LA CAPITALE-NATIONALE**
**(EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| Éléments du programme | Budget de dépenses 2015-2016 | Dépenses réelles[a] 2015-2016 | Dépenses réelles[b] 2014-2015 |
|---|---|---|---|
| Secrétariat à la Capitale-Nationale | 34 579,9 | 34 109,9 | 32 722,9 |
| Commission de la capitale nationale du Québec | 16 195,7 | 16 195,7 | 17 275,1 |
| **Total** | **50 775,6** | **50 305,6** | **49 998,0** |

Source : Gouvernement du Québec, Budget de dépenses 2015-2016, volume 2 des Comptes publics 2014-2015, système comptable Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.

a Les données au 31 mars 2016 sont basées sur une estimation effectuée le 2 mai 2016. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics en raison de certaines rectifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

b La structure des dépenses de 2014-2015 a été rendue comparable à celle des dépenses de 2015-2016 en raison du transfert de certaines mesures au ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire à la suite de l'adoption de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016 (2015, chapitre 8), et de divers réaménagements.

## Aide financière versée

La ventilation des sommes versées au cours des deux derniers exercices financiers dans le cadre des mesures d'aide financière administrées par le Secrétariat à la Capitale-Nationale est présentée dans le tableau ci-dessous.

**SOMMES VERSÉES EN 2015-2016 ET EN 2014-2015 SELON LES MESURES D'AIDE FINANCIÈRE**
**(EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| Programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale | Dépenses réelles[a] 2015-2016 | Dépenses réelles[b] 2014-2015 |
|---|---|---|
| Aide à la Ville de Québec | 26 800,0 | 25 100,0 |
| Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale | 5 790,8 | 5 790,7 |
| **Total** | **32 590,8** | **30 890,7** |

Source : Volume 2 des Comptes publics 2014-2015 du gouvernement du Québec et système comptable Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.

a Les données au 31 mars 2016 sont basées sur une estimation effectuée le 2 mai 2016. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics en raison de certaines rectifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

b La structure des dépenses de 2014-2015 a été rendue comparable à celle des dépenses de 2015-2016 en raison du transfert de certaines mesures au ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire à la suite de l'adoption de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016.

L'écart observable entre les dépenses réelles de 2014-2015 et celles de 2015-2016 s'explique principalement par le fait que le Secrétariat à la Capitale-Nationale a versé à la Ville de Québec l'ensemble des sommes prévues aux ententes intervenues entre la Ville et le gouvernement du Québec.

# RÉSULTATS 2015-2016
## RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

Le tableau suivant présente les données opérationnelles du Régime québécois d'assurance parentale ainsi que les résultats relatifs à son service à la clientèle. Les données portent sur l'année civile (du 1er janvier au 31 décembre 2015) et elles sont comparées avec celles de l'année 2014.

| Service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale[a] | 2015 | 2014 | Variation |
|---|---|---|---|
| Nombre de demandes de prestations | 133 649 | 135 114 | -1,1 % |
| Pourcentage des demandes traitées en 10 jours ouvrables ou moins | 97,1 % | 95,3 % | +1,9 % |
| Délai moyen de traitement (en jours ouvrables) | 5,0 | 5,5 | -9,1 % |
| Pourcentage des demandes de prestations transmises en ligne | 85,3 % | 81,6 % | +4,5 % |
| Volume des visites sur le site Web | 2 703 235 | 2 759 272 | -2,0 % |
| Nombre d'appels traités | 575 315 | 622 304 | -7,6 % |
| Pourcentage des appels ayant obtenu une réponse en moins de 120 secondes | 79,8 % | 79,9 % | -0,1 % |
| Nombre de prestataires servis | 211 996 | 212 404 | -0,2 % |
| Nombre de nouveaux prestataires | 128 965 | 129 190 | -0,2 % |
| Prestations versées (en milliers de dollars) | **1 936 059** | **1 903 044** | **+1,7 %** |

Source : Direction générale du régime québécois d'assurance parentale.

a Pour un complément d'information, on peut consulter le *Rapport annuel de gestion 2015* du Conseil de gestion de l'assurance parentale à l'adresse **www.cgap.gouv.qc.ca**.

Les résultats quant au nombre de demandes de prestations et de prestataires servis ont diminué légèrement en 2015. Par ailleurs, les efforts pour promouvoir les services en ligne du Régime québécois d'assurance parentale se sont poursuivis, comme le démontre l'augmentation des demandes de prestations transmises en ligne (+4,5 %). Ce résultat témoigne de l'autonomie de la clientèle dans l'utilisation des services Web. En effet, on observe une baisse de 7,6 % du nombre d'appels traités par les agentes et agents chargés de l'assistance téléphonique.

Les deux cibles opérationnelles fixées dans l'entente administrative avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale ont été atteintes, puisque 79,8 % des appels téléphoniques ont obtenu une réponse en moins de 120 secondes (la cible étant de 80 %) et que 97,1 % des demandes ont été traitées en 10 jours ouvrables ou moins (la cible étant de 95 %).

# RÉSULTATS DU MINISTÈRE
# AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens traduit l'engagement du Ministère à offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Le 1er avril 2014, le Ministère a réitéré son engagement en rendant publique une nouvelle déclaration qui englobe les services offerts par Services Québec et le Directeur de l'état civil. Par ailleurs, l'intégration en février 2015 du Secrétariat du travail, qui possède sa propre déclaration de services, a donné lieu à des travaux d'harmonisation au cours de l'année 2015-2016. Ces travaux devraient conduire en 2016-2017 à une mise à jour de la déclaration afin d'intégrer le volet travail dans les engagements actuels.

## Les engagements

### Les délais de services

Le Ministère réalise annuellement le suivi des engagements de sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Sauf en cas de circonstances exceptionnelles, il s'engage à respecter les délais de services énoncés ci-dessous.

**POUR UN COURRIEL**

**Nous répondons à votre courriel, transmis à l'un de nos centres d'appels, dans un délai de deux jours ouvrables.**

| INDICATEUR | Résultats au 31 mars 2016 | Résultats au 31 mars 2015 |
|---|---|---|
| Proportion des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables[a] | 80,3 % | 93,4 % |

a Lorsque le courriel est acheminé au Directeur de l'état civil, au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec et au Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec.

En 2014-2015, le pourcentage des courriels traités dans un délai de deux jours ouvrables était de 93,4 % comparativement à 80,3 % en 2015-2016. Cette situation s'explique par une augmentation importante du nombre de courriels reçus au Centre des relations avec la clientèle de Services Québec. Par rapport à l'exercice précédent, près de 5 750 courriels de plus ont été reçus. Les courriels acheminés au Directeur de l'état civil et au Centre de communication avec la clientèle ont eu un taux de réponse de près de 100 %.

**POUR UN APPEL TÉLÉPHONIQUE**

**Votre appel téléphonique est pris en charge par le personnel de nos centres d'appels dans un délai de trois minutes.**

| INDICATEUR | Résultats au 31 mars 2016 | Résultats au 31 mars 2015 |
|---|---|---|
| Proportion des appels pris en charge dans un délai de trois minutes[a] | 86,1 % | 80,8 % |

a Lorsque l'appel est acheminé au Directeur de l'état civil, au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, au Centre de services à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale ou au Centre de communication avec la clientèle d'Emploi-Québec.

Les résultats de 2015-2016 quant à la proportion des appels pris en charge dans un délai de trois minutes indiquent une amélioration de 5,3 points de pourcentage par rapport à l'année précédente. La mise en place de différentes mesures, telles l'ajout de ressources, les améliorations apportées aux outils de travail des agents, le souci constant d'optimiser et d'améliorer nos façons de faire font partie des éléments ayant permis l'atteinte de ce résultat.

**POUR UNE DEMANDE DE PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE OU DE SOLIDARITÉ SOCIALE**

**Nous rendons notre décision dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception des documents requis.**

| INDICATEUR | Résultats au 31 mars 2016 | Résultats au 31 mars 2015 |
|---|---|---|
| Proportion des demandes de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale traitées dans un délai de cinq jours ouvrables | 91,7 % | 91,0 % |

Le Ministère s'est engagé à rendre une décision dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception des documents requis. Par rapport à l'an passé, la proportion des demandes d'aide sociale ou de solidarité sociale traitée dans le délai prévu s'est améliorée, passant de 91,0 % à 91,7 %.

**POUR UNE DEMANDE DE PRESTATIONS AU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE**

**Nous rendons notre décision dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception d'une demande de prestations pour laquelle les documents requis ont été reçus.**

| INDICATEUR | Résultats au 31 décembre 2015[a] | Résultats au 31 décembre 2014[b] |
|---|---|---|
| Proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale traitées dans un délai de dix jours ouvrables | 97,1 % | 95,3 % |

a Données concernant la période du 1er janvier au 31 décembre 2015.

b Données concernant la période du 1er janvier au 31 décembre 2014.

En 2015, la proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale qui ont été traitées dans un délai de dix jours ouvrables a atteint 97,1 %, soit une hausse de 1,8 point de pourcentage par rapport à l'année 2014. Ce résultat positif est attribuable, entre autres, aux efforts de planification et de coordination du Centre du service à la clientèle qui assure un suivi rigoureux de la disponibilité et de l'affectation du personnel chargé de traiter les demandes de prestations soumises au Régime québécois d'assurance parentale.

**POUR UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE NOM OU DE MENTION DU SEXE AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL**

**Nous rendons notre décision dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception des documents requis.**

| INDICATEURS | Résultats au 31 mars 2016 | Résultats au 31 mars 2015 |
|---|---|---|
| Proportion des demandes de changement de nom traitées dans un délai de 90 jours ouvrables | 62,0 % | 79,6 % |
| Proportion des demandes de changement de mention du sexe traitées dans un délai de 90 jours ouvrables | 95,6 % | 95,7 % |

La proportion des demandes de changement de nom traitées dans un délai de 90 jours ouvrables est de 62,0 % en 2015-2016, comparativement à 79,6 % pour l'exercice précédent. Cet écart résulte principalement de la croissance continue de la demande qui n'a pu être absorbée totalement malgré les différentes mesures d'optimisation mises en place. L'année 2015-2016 a débuté avec 593 dossiers en cours de traitement comparativement à 440 en 2014-2015. À cela s'est ajouté un volume plus élevé de nouveaux dossiers. En effet, 1 552 dossiers ont été ouverts en 2015-2016 par rapport à un volume annuel moyen de 1 373 dossiers au cours des trois années précédentes. Dans ce contexte, il importe de souligner que des actions ont déjà été entreprises dans le but d'augmenter la proportion des demandes de changement de nom traitées dans un délai de 90 jours ouvrables.

Grâce aux efforts déployés dans toute la chaîne de traitement, le Directeur de l'état civil a rendu 1 586 décisions en 2015-2016 par rapport à 1 311 en 2014-2015, soit une augmentation de 21 %. Il s'agit du plus fort volume de décisions de changement de nom rendues depuis 2002-2003. Par ailleurs, le délai moyen de traitement des dossiers a diminué, passant de 94 jours en 2014-2015 à 89 jours en 2015-2016.

En ce qui concerne le changement de la mention du sexe, la proportion des demandes traitées dans un délai de 90 jours ouvrables s'est maintenue. Ces résultats ont été atteints malgré le fait que le Directeur de l'état civil a reçu 400 demandes en 2015-2016 par rapport à 97 au cours de l'exercice précédent, en raison de l'entrée en vigueur de nouvelles règles facilitant les démarches des personnes transidentitaires.

**POUR UNE DEMANDE DE CERTIFICAT OU DE COPIE D'ACTE DE NAISSANCE, DE MARIAGE, D'UNION CIVILE OU DE DÉCÈS AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL**

**Nous délivrons le certificat ou la copie d'acte dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis s'il s'agit d'une demande de traitement dans un délai normal et dans les trois jours ouvrables s'il s'agit d'une demande de traitement dans un court délai.**

| INDICATEURS | Résultats au 31 mars 2016 | Résultats au 31 mars 2015 |
|---|---|---|
| Proportion des demandes de certificat ou de copie d'acte traitées dans un délai de dix jours ouvrables (demandes en traitement normal) | 99,9 % | 93,6 % |
| Proportion des demandes de certificat ou de copie d'acte traitées dans un délai de trois jours ouvrables (demandes en traitement accéléré) | 99,7 % | 99,6 % |

Pour les demandes traitées dans un délai de dix jours ouvrables, le résultat de 99,9 % pour l'année 2015-2016, comparativement à 93,6 % en 2014-2015, atteste les progrès accomplis et la célérité dont fait preuve le Directeur de l'état civil en ce qui concerne cet engagement. Pour les demandes traitées en mode accéléré, soit dans un délai de trois jours ouvrables, les résultats restent stables et tout aussi exemplaires puisque le pourcentage oscille entre 99,7 % et 99,6 %.

### L'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Environ tous les trois ans, le Ministère réalise un sondage auprès de ses clientèles sur leur satisfaction quant aux services reçus au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Une nouvelle stratégie d'évaluation de la satisfaction des clientèles est en voie d'élaboration afin d'inclure dans le sondage les clientèles des entités qui se sont jointes au Ministère depuis 2013 et de tenir compte des constats des sondages précédents ainsi que des nouveaux besoins qui ont émergé. Cette stratégie inclut un volet d'évaluation de la satisfaction quant aux services reçus au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

### La confidentialité et la protection des renseignements personnels

En conformité avec la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), le Ministère prend les précautions nécessaires pour assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

## Les recours

En cas d'insatisfaction concernant les programmes, les mesures, les services ou les décisions du Ministère, la plupart des situations peuvent être réglées par le personnel responsable du traitement de la demande. Toutefois, si l'insatisfaction persiste, des recours sont mis à disposition.

### Formuler une plainte

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle veille à ce que les plaintes formulées à l'égard du Ministère reçoivent toute l'attention requise. De plus, elle participe activement à la recherche de solutions qui permettent d'améliorer la qualité des services.

**POUR UNE PLAINTE**

**Lorsque vous faites une plainte, nous nous engageons à :**

- vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception;
- traiter votre plainte dans un délai de vingt jours ouvrables.

| INDICATEURS | Résultats au 31 mars 2016 | Résultats au 31 mars 2015 |
|---|---|---|
| Proportion des plaintes dont la prise en charge est confirmée dans un délai de deux jours ouvrables après la réception[a] | 96,9 % | 98,7 % |
| Proportion des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables | 97,1 % | 95,9 % |

a Les résultats ne sont pas comparables en raison d'une modification de la formule de calcul. En effet, au 31 mars 2015, la mesure de l'indicateur était basée sur les plaintes traitées alors qu'au 31 mars 2016, elle a été établie à partir des plaintes reçues.

En 2015-2016, la proportion des plaintes reçues dont la prise en charge est confirmée dans un délai de deux jours ouvrables s'établit à 96,9 %. La proportion des plaintes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables progresse à 97,1 %, soit une augmentation de 1,2 point de pourcentage.

Cette année, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a procédé à une révision de son processus de traitement des plaintes au moyen de la méthode Lean Six Sigma afin d'améliorer ce processus. La période d'adaptation aux nouvelles façons de faire a pu avoir un effet sur le délai de prise en charge des plaintes. Les plaintes visées par cet indicateur sont celles que reçoivent la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle ainsi que le Bureau de la qualité des services du Directeur de l'état civil.

## L'amélioration des services

L'amélioration de la qualité des services constitue une préoccupation majeure du gouvernement du Québec, qui s'est fixé comme objectif d'offrir des services accessibles et simplifiés, et ce, en réponse aux attentes et aux besoins des usagers, des citoyennes et citoyens, et des entreprises. Le développement d'un guichet multiservice, mandat confié au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, vise à répondre à cette préoccupation.

Conformément à ce mandat, le Ministère a réalisé en 2015-2016 divers travaux, en vue de mettre en place une approche de services renouvelée et multimode, et ce, afin de faciliter l'accès aux services publics et de simplifier les démarches des usagers.

Cette approche est conforme aux orientations qui se trouvent dans deux documents élaborés en 2014-2015, soit la *Vision 2020* de la prestation de services ainsi que la *Stratégie ministérielle d'amélioration continue*. La *Vision 2020* permet de guider les actions du Ministère de manière à offrir aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises un accès simplifié aux services, et ce, à moindre coût, sur tout le territoire du Québec. Les projets d'amélioration décrits ci-dessous sont directement liés à cette vision. Quant à la stratégie ministérielle d'amélioration continue, elle vise à accroître la performance de la prestation de services associée aux champs d'action du Ministère en intégrant l'amélioration continue dans la culture du Ministère et en bonifiant certaines façons de faire. C'est dans cet esprit qu'a été mis en œuvre le Plan d'action ministériel en amélioration continue 2015-2017 dont les résultats sont présentés à la page 62 (voir objectif 8.2).

### Projets d'amélioration 2015-2016

En 2015-2016, divers projets d'amélioration ont été amorcés ou poursuivis par les unités administratives. Ils sont regroupés en trois catégories : information et accès aux services, traitement des demandes et utilisation des services en ligne.

#### *Information et accès aux services*

- Création d'une unité qui regroupe trois centres d'appels : le Centre de communication avec la clientèle, le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec et le Centre d'assistance au placement. Ce regroupement facilite le partage d'expertise et l'harmonisation des processus en vue d'une amélioration de l'efficacité, de la performance et de la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises. Plus de 2,5 millions d'appels sont traités annuellement par cette direction générale;
- Mise en place d'un système de réponse vocale interactive au Centre d'assistance au placement pour faciliter les démarches des citoyennes et citoyens ainsi que celles des employeurs;
- Implantation d'une nouvelle plateforme téléphonique dans plusieurs centres d'appels pour accroître leur performance;
- Amélioration de l'efficacité de l'accueil téléphonique en ce qui a trait aux renseignements généraux, volet emploi. Depuis le 1er décembre 2015, la clientèle d'Emploi-Québec de l'île de Montréal bénéficie d'un service téléphonique dont les plages d'ouverture ont été étendues de 8 h à 20 h.

#### *Traitement des demandes*

- Réimpression plus facile d'un relevé fiscal pour la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Un duplicata est créé directement dans le dossier de la cliente ou du client, puis lui est envoyé automatiquement par la poste;
- Amélioration du délai de traitement des demandes de prestations provisoires du Régime québécois d'assurance parentale, lorsqu'une demande de document pour un relevé d'emploi modifié est effectuée.

*Utilisation des services en ligne*

- Première livraison en novembre 2015 du dossier sécurisé gouvernemental pour les entreprises. L'implantation de la Zone Entreprise offre à cette clientèle un accès simplifié aux services et représente un premier pas vers l'offre de service intégrée transactionnelle aux entreprises notamment avec le formulaire unique de changement d'adresse.
- Envoi d'un courriel à toute personne qui soumet une demande au Régime québécois d'assurance parentale, pour s'assurer qu'elle recevra bien par la suite les courriels l'invitant à consulter les messages déposés dans son dossier en ligne;
- Implantation du service DE*Clic!* Comptoir dans 11 nouveaux bureaux régionaux en 2015-2016. Au total, 17 bureaux régionaux du Ministère offrent maintenant ce service en plus des bureaux du Directeur de l'état civil situés à Québec et à Montréal;
- Rationalisation des sites Web informationnels qui sont sous la responsabilité du Ministère. Au 31 mars 2016, le nombre de ces sites est passé de 29 à 18.

## Formation du personnel

Le Ministère porte une attention particulière à la formation de son personnel afin d'assurer la qualité de ses services à la clientèle. Ainsi, le personnel a accès en continuité à des formations axées notamment sur le développement des habiletés et des compétences opérationnelles. Également, le Ministère a aussi amorcé la mise en place d'une équipe regroupant les ressources responsables du développement des compétences du personnel au sein du Ministère, et ce, afin de répondre de façon optimale aux besoins de formation de tous les secteurs.

Au Centre de communication avec la clientèle, un programme de formation, d'une durée de 12 semaines, permet aux agentes et agents d'aide socioéconomique d'offrir une prestation de services de qualité. Cette formation inclut une période de jumelage avec des agentes et agents d'expérience.

En plus de la formation qui leur est donnée au moment de leur entrée en fonction, les préposées et préposés aux renseignements du Centre de relations avec la clientèle de Services Québec reçoivent de la formation continue qui leur permet de mettre à jour et d'améliorer leurs compétences et les connaissances qu'ils ont acquises. Des formations liées au développement de nouveaux secteurs d'activité sont également offertes pour assurer une prestation de services de qualité.

Au Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, le personnel reçoit une formation lorsque surviennent des changements au système de mission, aux procédures opérationnelles et aux interprétations normatives. Diverses formations axées sur le savoir, le savoir-faire et le savoir-être ont été proposées en 2015-2016. De plus, afin de soutenir le développement des compétences du personnel affecté au service direct à la clientèle, des personnes ont été nommées pour assurer la formation des ressources au retour d'un congé de longue durée et pour diffuser des ateliers de perfectionnement sur différents sujets.

Enfin, le nouveau personnel du Centre de recouvrement reçoit une formation de cinq à six semaines incluant un jumelage avec du personnel expérimenté. Dans le but d'assurer une prestation de services de qualité et de maintenir le développement des compétences du personnel, l'écoute téléphonique est utilisée sur une base régulière pour l'ensemble du personnel.

# TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE

## Évaluation

Le Ministère procède à des évaluations de mise en œuvre, d'efficacité, d'effets nets et d'efficience, et ce, pour plusieurs dossiers majeurs. Deux sondages tenus en 2013-2014 ont été publiés sur Internet à l'automne 2015 et d'autres sont en cours de réalisation. De plus, le Ministère s'est doté d'une politique d'évaluation de programmes ayant pour objectif d'encadrer les processus de planification, de réalisation et de suivi des évaluations.

## Recherche

### Travaux du Ministère en matière de recherche

Le Ministère a produit un certain nombre de recensions d'écrits ou de rapports de recherche afin d'alimenter la prise de décisions dans ses différents champs d'action. Il a également contribué, avec des partenaires externes, au suivi des travaux de l'Action concertée sur la pauvreté – Phase 3, lancée à l'automne 2014.

### Travaux du Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion

Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, rattaché au Ministère, a publié en juillet 2015 un rapport de recherche intitulé *Avis sur la mesure de l'exclusion sociale associée à la pauvreté : des indicateurs à suivre...* et un rapport intitulé *La persistance du faible revenu au Québec*. Par ailleurs, pour une deuxième année consécutive, le Centre n'a pas pu publier l'état de situation de la pauvreté, des inégalités et de l'exclusion sociale, car une partie importante des données habituellement publiées par Statistique Canada n'était toujours pas disponible.

# AUTRES EXIGENCES
## LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015-2016 DE LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

## Contexte légal et administratif

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a pour mandat de traiter les plaintes adressées au Ministère. Elle reçoit, traite et gère les plaintes en conformité avec la Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes.

Les plaintes proviennent principalement des citoyennes et citoyens ou de leurs représentantes ou représentants, mais elles peuvent être transmises également par des députées et députés de l'Assemblée nationale du Québec ou par des déléguées et délégués du Protecteur du citoyen du Québec.

## Traitement des commentaires et des plaintes

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle traite les plaintes reçues et elle les analyse avec diligence. Le personnel informe la personne plaignante du résultat des vérifications effectuées et, le cas échéant, des modalités de recours.

**PLAINTES TRAITÉES AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER 2015-2016 PAR VOLETS DE MISSION**

| Volet | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| Emploi-Québec | 5 354 | 5 345 |
| Recouvrement | 848 | 640 |
| Régime québécois d'assurance parentale | 300 | 277 |
| Directeur de l'état civil | 285 | 317 |
| Autres ministères et organismes ou organisations privées | 280 | 400 |
| Révision et recours administratifs | 120 | 142 |
| Services Québec | 81 | 116 |
| Opérations spéciales | 4 | 8 |
| Entraide | 4 | 3 |
| Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions | 0 | 7 |
| **TOTAL** | **7 276** | **7 255** |

Source : Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

### Constats généraux

- On observe une légère hausse de 0,3 % des plaintes traitées par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle en 2015-2016 par rapport à 2014-2015;
- Plus de 85 % des plaintes traitées par le Ministère concernent les volets Emploi-Québec (73,6 %) et Recouvrement (11,7 %).

## Faits saillants par volets de mission

### Emploi-Québec

Légère hausse de 0,2 % (de 5 345 à 5 354 plaintes traitées)

| Volet | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| **Total – Emploi-Québec** | **5 354** | **5 345** |
| Aide financière de dernier recours | 2 807 | 2 361 |
| Services publics d'emploi | 665 | 772 |
| Qualité des services | 1 882 | 2 212 |
| *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* | *1 276* | *1 434* |
| *Qualité des autres services* | *606* | *778* |

### Aide financière de dernier recours

On constate une hausse de 446 plaintes (18,9 %) entre 2014-2015 et 2015-2016. Il faut cependant préciser que, pour l'exercice 2015-2016, les plaintes enregistrées généralement sous le volet Opérations spéciales et qui concernent l'application de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1) ont été comptabilisées sous le volet Aide financière de dernier recours aux fins de la reddition de comptes. Ces plaintes représentent près de 73 % (326 sur 446) de la hausse des plaintes à l'égard de l'aide financière de dernier recours. Elles sont liées principalement à l'entrée en vigueur de modifications réglementaires survenues entre avril et juillet 2015.

### Services publics d'emploi

Les plaintes à l'égard des services publics d'emploi ont diminué de près de 14 % en 2015-2016 par rapport à 2014-2015.

### Qualité des services de l'aide financière de dernier recours et des services publics d'emploi

Le Ministère tient grandement au respect de ses engagements envers la population. Cela se traduit notamment par une baisse de 11 % des plaintes touchant les engagements ministériels énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

### Recouvrement

| Volet | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| **Total – Recouvrement** | **848** | **640** |
| Recouvrement | 803 | 587 |
| Qualité des services | 45 | 53 |
| *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* | *30* | *34* |
| *Qualité des autres services* | *15* | *19* |

Les plaintes relatives au recouvrement ont augmenté de 32,5 % entre 2014-2015 et 2015-2016. Ces plaintes portent, dans une proportion de 36,8 %, sur les procédures de perception : certificats de recouvrement et états de compte, retenues et remboursement, exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

Toutefois, il est à noter que les plaintes relatives à la qualité des services ont, quant à elles, diminué de 15,1 %.

## Régime québécois d'assurance parentale

| Volet | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| **Total – Régime québécois d'assurance parentale** | **300** | **277** |
| Régime québécois d'assurance parentale | 206 | 167 |
| Qualité des services | 94 | 110 |
| *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* | *75* | *94* |
| *Qualité des autres services* | *19* | *16* |

Les plaintes à l'égard du Régime québécois d'assurance parentale affichent une hausse de 8,3 % entre 2014-2015 et 2015-2016. Cette augmentation est surtout attribuable aux plaintes dont les motifs se rapportent spécifiquement au programme du Régime (période de prestation, admissibilité au régime et calcul de la prestation, établissement de la réclamation).

Les plaintes sur la qualité des services sont, quant à elles, en baisse de 14,5 %.

## Directeur de l'état civil

| Volet | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| **Total – Directeur de l'état civil** | **285** | **317** |
| Directeur de l'état civil | 251 | 251 |
| Qualité des services | 34 | 66 |
| *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* | *33* | *64* |
| *Qualité des autres services* | *1* | *2* |

Les plaintes relatives au Directeur de l'état civil sont en baisse année après année. Entre 2014-2015 et 2015-2016, la baisse a été de 10,1 %.

## Services Québec

| Volet | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| **Total – Services Québec** | **81** | **116** |
| Services Québec | 56 | 70 |
| Qualité des services | 25 | 46 |
| *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* | *24* | *40* |
| *Qualité des autres services* | *1* | *6* |

Dans l'ensemble, les plaintes touchant Services Québec ont chuté de 30,2 % entre 2014-2015 et 2015-2016.

Les plaintes sur la qualité des services ont, quant à elles, diminué de plus de 45 %.

## Révision et recours administratifs

| Volet | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| **Total – Révision et recours administratifs** | **120** | **142** |
| Révision et recours administratifs | 19 | 33 |
| Qualité des services | 101 | 109 |
| *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* | *10* | *7* |
| *Qualité des autres services* | *91* | *102* |

En 2015-2016, les plaintes portant sur les recours affichent une baisse globale de 15,5 %.

On observe aussi une baisse du nombre de plaintes sur la qualité des services, mais elle est de l'ordre de 7,3 %.

**LES RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES SELON LES MODES D'INTERVENTION**
**(EN NOMBRE ET EN POURCENTAGE)**

| Volet | INTERVENTIONS | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Explications (statu quo) | | Recommandations de modifications | | Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre | | Désistement / ne donne pas suite | | Total | |
| | (nbre) | (%) | (nbre) | (%) | (nbre) | (%) | (nbre) | (%) | (nbre) | (%) |
| **Total – Emploi-Québec** | **4 803** | **89,7 %** | **351** | **6,6 %** | **2** | **0,0 %** | **198** | **3,7 %** | **5 354** | **73,6 %** |
| Aide financière de dernier recours | 2 574 | 91,6 % | 128 | 4,6 % | 2 | 0,1 % | 103 | 3,7 % | 2 807 | 38,6 % |
| Services publics d'emploi | 600 | 90,2 % | 25 | 3,8 % | 0 | 0,0 % | 40 | 6,0 % | 665 | 9,1 % |
| Qualité des services de l'aide financière de dernier recours et des services publics d'emploi | 1 629 | 86,6 % | 198 | 10,5 % | 0 | 0,0 % | 55 | 2,9 % | 1 882 | 25,9 % |
| **Total – Régime québécois d'assurance parentale** | **260** | **86,7 %** | **10** | **3,3 %** | **0** | **0,0 %** | **30** | **10,0 %** | **300** | **4,1 %** |
| Régime québécois d'assurance parentale | 178 | 86,4 % | 9 | 4,4 % | 0 | 0,0 % | 19 | 9,2 % | 206 | 2,8 % |
| Qualité des services | 82 | 87,2 % | 1 | 1,1 % | 0 | 0,0 % | 11 | 11,7 % | 94 | 1,3 % |
| **Total – Directeur de l'état civil** | **210** | **73,7 %** | **42** | **14,7 %** | **0** | **0,0 %** | **33** | **11,6 %** | **285** | **3,9 %** |
| Directeur de l'état civil | 181 | 72,1 % | 39 | 15,5 % | 0 | 0,0 % | 31 | 12,4 % | 251 | 3,4 % |
| Qualité des services | 29 | 85,3 % | 3 | 8,8 % | 0 | 0,0 % | 2 | 5,9 % | 34 | 0,5 % |
| **Total – Services Québec** | **67** | **82,7 %** | **1** | **1,2 %** | **0** | **0,0 %** | **13** | **16,1 %** | **81** | **1,1 %** |
| Services Québec | 48 | 85,7 % | 1 | 1,8 % | 0 | 0,0 % | 7 | 12,5 % | 56 | 0,8 % |
| Qualité des services | 19 | 76,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 6 | 24,0 % | 25 | 0,3 % |
| **Total – Recouvrement** | **712** | **84,0 %** | **29** | **3,4 %** | **80** | **9,4 %** | **27** | **3,2 %** | **848** | **11,7 %** |
| Recouvrement | 669 | 83,3 % | 28 | 3,5 % | 80 | 10,0 % | 26 | 3,2 % | 803 | 11,1 % |
| Qualité des services | 43 | 95,6 % | 1 | 2,2 % | 0 | 0,0 % | 1 | 2,2 % | 45 | 0,6 % |
| **Total – Révision et recours administratifs** | **92** | **76,7 %** | **23** | **19,1 %** | **0** | **0,0 %** | **5** | **4,2 %** | **120** | **1,6 %** |
| Révision et recours administratifs | 12 | 63,2 % | 4 | 21,0 % | 0 | 0,0 % | 3 | 15,8 % | 19 | 0,2 % |
| Qualité des services | 80 | 79,2 % | 19 | 18,8 % | 0 | 0,0 % | 2 | 2,0 % | 101 | 1,4 % |
| **Entraide** | 3 | 75,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 1 | 25,0 % | 4 | 0,1 % |
| **Opérations spéciales** | 4 | 100,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 4 | 0,1 % |
| **Autres ministères et organismes ou organisations privées** | 276 | 98,6 % | | 0,0 % | | 0,0 % | 4 | 1,4 % | 280 | 3,8 % |
| **Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions** | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0 % |
| **Total** | **6 427** | **88,3 %** | **456** | **6,3 %** | **82** | **1,1 %** | **311** | **4,2 %** | **7 276** | **100 %** |

Source : Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

En 2015-2016, plus de 88 % des plaintes traitées ont été réglées grâce à des explications supplémentaires fournies par le personnel de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, et seulement 6,3 % des plaintes (456 sur 7 276) ont donné lieu à une recommandation de modification de la décision initiale. Cela indique que les décisions rendues par les unités sont pour la plupart conformes.

Au cours de l'exercice, 30,0 % des plaintes traitées ont porté sur la qualité des services comparativement à 34,6 % pour l'année financière précédente. Il s'agit d'une baisse équivalant à 4,6 points de pourcentage.

## Les pistes d'amélioration

En vertu de l'article 39 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle est tenue de soumettre des recommandations au ministre en vue d'améliorer la qualité des services rendus.

Après analyse des plaintes, des commentaires ou des observations qu'elle reçoit, la Direction présente aux autorités compétentes des pistes d'amélioration visant les programmes, mesures et services du Ministère.

Voici les principales pistes d'amélioration retenues et appliquées en 2015-2016 :

### Les processus administratifs

- Effectuer un rappel aux agentes et agents d'aide financière au sujet de la procédure de traitement et de suivi des dossiers qui sont en attente de la réalisation d'un droit, afin de s'assurer que la personne prestataire effectue bien les démarches dans lesquelles elle s'est engagée et ainsi éviter l'annulation prématurée des dossiers d'aide financière.
- Rappeler aux agentes et aux agents d'aide financière l'importance d'appliquer le processus de traitement des revenus de pension alimentaire et la nécessité d'obtenir la copie du nouveau jugement dans les cas d'annulation ou de diminution d'une pension alimentaire.
- Alléger les formalités administratives qui régissent l'obtention d'un certificat de naissance auprès du Directeur de l'état civil dans le cas des femmes qui se sont mariées à l'extérieur du Québec, qui sont également domiciliées à l'extérieur du Québec et qui utilisent le nom de leur mari.
- Rappeler au personnel affecté aux comptoirs de service des bureaux régionaux l'importance de se référer aux instructions du Directeur de l'état civil lorsque quelqu'un demande un certificat d'état civil pour un événement qui a eu lieu à l'extérieur du Québec.

### Le manuel d'interprétation normative

- Assurer la cohérence des interventions des différentes directions du Ministère en ce qui a trait aux réponses à donner aux questions des divers organismes au sujet de la modification réglementaire sur la durée des séjours hors du Québec.
- Préciser les critères à respecter quant aux revenus en provenance d'une succession ou d'une fiducie testamentaire, pour le mois où une personne présente une demande d'aide financière de dernier recours.

### Le site Web ministériel

- Mettre à jour la rubrique du manuel d'interprétation normative en ligne portant sur la prestation spéciale « biseau interne ou externe » afin que le citoyen soit informé que cette prestation spéciale est dorénavant admissible à un remboursement.
- Mettre à jour, sur le site Web du Directeur de l'état civil, l'information concernant la configuration nécessaire pour faire une demande de certificat en ligne.

### Les services publics d'emploi

- Mettre en place un comité de travail chargé d'actualiser le contenu du Guide du réexamen administratif des services publics d'emploi d'Emploi-Québec.

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015-2016 DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

## Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30). Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale en est responsable en vertu de l'article 3.32.

Ce fonds est administré par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les activités relatives à l'action communautaire autonome et par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie pour les activités relatives à l'aide humanitaire internationale. Sa structure lui permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

## Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole est le véhicule par lequel sont versées les sommes provenant du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ce programme comprend trois volets.

1. Le volet Promotion des droits vise à soutenir financièrement les organismes et les regroupements d'organismes dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits.
2. Le volet Soutien financier à des organismes multisectoriels vise à :
   - soutenir les organismes d'action communautaire et les regroupements actuellement financés et sans port d'attache dans l'appareil gouvernemental, et cela, lorsque c'est possible, de manière transitoire jusqu'à ce qu'un ministère ou un organisme gouvernemental en assume la responsabilité;
   - soutenir les regroupements nationaux ayant reçu un mandat officiel d'interlocuteurs privilégiés auprès du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole;
   - soutenir les organismes communautaires relevant des ministères et organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative spécifique;
   - confier, sur invitation, à un regroupement national ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié, par entente de service, la gestion d'une mesure afin qu'il puisse soutenir des projets structurants dans son secteur d'activité.
3. Le volet Soutien financier à des recherches et à des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale vise à contribuer à la concrétisation des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole, notamment par des études, des recherches et des sondages.

## Ressources financières

Depuis le 1er avril 2015, les revenus du Fonds proviennent exclusivement de crédits ministériels. Auparavant, le Fonds recevait une contribution annuelle de Loto-Québec. Cette contribution a cessé à la suite d'un examen des programmes ministériels financés par la contribution de Loto-Québec.

Le Fonds a reçu, au cours de cet exercice, une contribution du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de 19,8 millions de dollars ainsi que 3,1 millions de dollars du ministère des Relations internationales et de la Francophonie.

Également, en vertu du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016, le ministère de la Justice s'est engagé à verser une contribution financière au Fonds afin d'assurer un soutien financier complémentaire aux organismes des communautés lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et transsexuelles financés dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole. Cette contribution s'est élevée à 215 000 $ en 2015-2016.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2015-2016 totalisent 23,1 millions de dollars. En 2015-2016, une somme de 1,7 million de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds, y compris à celle du volet Aide humanitaire internationale, soit une diminution de 5,1 % des frais d'administration par rapport à 2014-2015. L'excédent cumulé au 31 mars 2016 s'est établi à 3,0 millions de dollars, dont une somme de 70 088 $ est réservée à l'aide humanitaire internationale.

## Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2015-2016

En 2015-2016, les sommes que le Fonds a versées à des organismes pour la mise en œuvre des trois volets de son programme de soutien financier ont totalisé 18 millions de dollars. À cela, il faut ajouter une contribution de plus de 3,1 millions de dollars versée à des organismes d'aide humanitaire internationale relevant du ministère des Relations internationales et de la Francophonie, ce qui porte à 21,1 millions de dollars le total des contributions du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2015-2016.

| | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole | 18,0 M$ | 17,9 M$ |

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

## Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2016, le Fonds a versé des contributions totalisant 17,1 millions de dollars par l'intermédiaire du volet Promotion des droits. Un total de 317 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits[28] ont reçu un soutien financier en vertu d'un protocole d'entente.

| | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits | 17,1 M$ | 17,2 M$ |

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

28. Un organisme s'est vu supprimer son financement en raison d'un surplus cumulé trop important.

## Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels

Au cours de l'année 2015-2016, une somme de 140 207 $ a été versée à 10 organismes reconnus comme étant sans port d'attache. Ces organismes sont soutenus de façon transitoire dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Ministère.

Trois autres organismes, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome, le Réseau de l'action bénévole du Québec et le Réseau québécois de développement social, sont des regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié auprès du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui est responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire. Une somme de 560 000 $ leur a été versée. De plus, un de ces organismes a reçu 150 000 $ dans le cadre d'une entente de services.

| | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels : | | |
| • Organismes sans port d'attache | 0,1 M$ | 0,1 M$ |
| • Interlocuteurs privilégiés | 0,6 M$ | 0,6 M$ |
| • Interlocuteurs privilégiés (entente de services) | 0,2 M$ | - |

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

## Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale

En 2015-2016, une somme de 83 562 $ a été versée à titre de soutien financier à des recherches et à des études relatives à la mise en œuvre de la politique gouvernementale.

| | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale | 83,562 $ | 0 $ |

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

**RÉPARTITION EN 2015-2016 DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGIONS ADMINISTRATIVES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| Régions administratives | Promotion des droits | Organismes multisectoriels | Recherches et études | Total |
|---|---|---|---|---|
| Bas-Saint-Laurent | 553,6 | 21,3 | – | 574,9 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 771,8 | – | – | 771,8 |
| Capitale-Nationale | 1 532,0 | 114,7 | – | 1 646,7 |
| Mauricie | 745,8 | – | 11,5 | 757,3 |
| Estrie | 1 090,0 | – | – | 1 090,0 |
| Montréal | 6 264,5 | 658,0 | 72,1 | 6 994,6 |
| Outaouais | 515,2 | 8,8 | – | 524,0 |
| Abitibi-Témiscamingue | 436,1 | 6,2 | – | 442,3 |
| Côte-Nord | 337,6 | – | – | 337,6 |
| Nord-du-Québec | 40,6 | – | – | 40,6 |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 286,7 | – | – | 286,7 |
| Chaudière-Appalaches | 554,2 | – | – | 554,2 |
| Laval | 385,1 | – | – | 385,1 |
| Lanaudière | 798,7 | – | – | 798,7 |
| Laurentides | 628,2 | – | – | 628,2 |
| Montérégie | 1 510,8 | 15,1 | – | 1 525,9 |
| Centre-du-Québec | 607,0 | 26,1 | – | 633,1 |
| **Total** | **17 057,9** | **850,2** | **83,6** | **17 991,7** |

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

## Contributions versées pour le ministère des Relations internationales et de la Francophonie

En 2015-2016, des contributions totales de près de 3,1 millions de dollars ont été versées dans le cadre du Programme québécois de développement international ainsi que du Programme d'appui à la mission d'éducation des organismes de coopération internationale, qui relèvent de la ministre des Relations internationales et de la Francophonie.

| | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| Contributions versées pour le ministère des Relations internationales et de la Francophonie | 3,1 M$ | 3,0 M$ |

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

## Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2016. Les états financiers complets se trouvent sur le site Web du Ministère à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

**SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2016**
**ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)[a]**

| | Aide à l'action communautaire autonome (2016) | Aide humanitaire internationale (2016) | Total (2016) | Total (2015) |
|---|---|---|---|---|
| **Produits** | | | | |
| Contribution de Loto-Québec | – | – | – | 19 400,0 |
| Contribution du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale | 19 817,1 | – | 19 817,1 | 3 617,8 |
| Contribution du ministère des Relations internationales et de la Francophonie | – | 3 100,0 | 3 100,0 | – |
| Contribution du ministère de la Justice | 215,0 | – | 215,0 | 215,0 |
| Autres revenus | – | – | – | 25,9 |
| | **20 032,1** | **3 100,0** | **23 132,1** | **23 258,7** |
| **Charges** | | | | |
| Transferts[b] | 17 991,7 | 3 078,8 | 21 070,5 | 20 882,3 |
| Charges d'exploitation et d'administration | 1 654,9 | 90,4 | 1 745,3 | 1 839,8 |
| | **19 646,6** | **3 169,2** | **22 815,8** | **22 722,1** |
| **Excédent (insuffisance) des produits sur les charges** | **385,5** | **(69,2)** | **316,3** | **536,6** |
| **Excédent cumulé au début** | **2 592,5** | **139,3** | **2 731,8** | **2 195,2** |
| **Excédent cumulé à la fin** | **2 978,0** | **70,1** | **3 048,1** | **2 731,8** |

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

a Tient compte des montants arrondis.

b Les données relatives aux transferts sont détaillées dans le tableau suivant.

**TRANSFERTS AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | Aide à l'action communautaire autonome (2016) | Aide humanitaire internationale (2016) | Total (2016) | Total (2015) |
|---|---|---|---|---|
| Promotion des droits | 17 057,9 | – | 17 057,9 | 17 207,4 |
| Organismes multisectoriels | | | | |
| Soutien aux organismes sans port d'attache | 140,2 | – | 140,2 | 148,4 |
| Interlocuteur privilégié | 560,0 | – | 560,0 | 560,0 |
| Interlocuteur privilégié (entente de services) | 150,0 | – | 150,0 | – |
| Recherches et études | 83,6 | – | 83,6 | – |
| Aide humanitaire internationale | – | 3 078,8 | 3 078,8 | 2 966,5 |
| **Total des transferts** | **17 991,7** | **3 078,8** | **21 070,5** | **20 882,3** |

Source : États financiers du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015-2016 DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES

## Contexte légal et administratif

Le Fonds québécois d'initiatives sociales a été institué par la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7) en décembre 2002. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est aussi chargé d'administrer le Fonds.

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, rendu public le 2 avril 2004, présente le Fonds québécois d'initiatives sociales comme l'un des outils permettant de soutenir les stratégies de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les orientations et les normes du Fonds ont été mises à jour par le gouvernement le 20 mai 2010 afin de les adapter aux orientations du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015. Les principaux changements ont porté sur l'admissibilité élargie à plus de partenaires, notamment aux conférences régionales des élus et à certaines organisations représentant les Autochtones.

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est administré par le Ministère. La structure du Fonds permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les sommes résiduelles à l'exercice financier suivant.

## Orientations guidant l'utilisation et la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales

Le Fonds québécois d'initiatives sociales vise à soutenir financièrement des initiatives, des projets et des interventions poursuivant des buts qui coïncident avec ceux de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et pouvant agir à la fois sur les causes et sur les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Le Fonds soutient principalement :

- le financement d'ententes conclues par le ministre responsable de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale avec des organismes ou des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale relativement à la réalisation d'initiatives, de projets et d'interventions visant les mêmes objectifs que le Fonds et respectant ses orientations;
- le développement et l'expérimentation de nouvelles approches de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- le financement de recherches axées sur l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

## Ressources financières

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales proviennent majoritairement de crédits gouvernementaux. Dans son budget 2010-2011, rendu public en juin 2010, le gouvernement du Québec a annoncé un investissement additionnel visant à soutenir la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015. La contribution du Ministère au Fonds pour 2015-2016 a été de 31,5 millions de dollars.

De plus, en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos (RLRQ, chapitre L-6, r. 5), les organismes titulaires d'une licence de bingo doivent verser au Fonds une partie des profits provenant du bingo qui excèdent les besoins prévus dans la demande de licence. En 2015-2016, le Fonds a enregistré des revenus de 29 562 $ découlant de ce règlement.

Le Fonds reçoit également d'autres revenus qui correspondent principalement aux intérêts produits sur son solde bancaire, ce qui représente une somme de 3 088 $ pour l'exercice 2015-2016.

En 2015-2016, le Fonds a consacré 359 146 $ à ses charges d'exploitation et d'administration.

Enfin, l'excédent cumulé au 31 mars 2016, qui s'établit à 1,3 million de dollars, est reporté au prochain exercice financier.

## Contributions à des actions de portée nationale

Pendant l'exercice financier 2015-2016, le Fonds a soutenu neuf projets d'envergure nationale (qui avaient déjà été soutenus et qui ont été reconduits) pour lesquels 150 758 $ ont été versés. Par ailleurs, une somme de 12 550 $ a été attribuée à un organisme afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail. Le Fonds a également versé 7 363 $ pour des activités de recherche et d'évaluation associées à l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

## Contributions à des actions de portée régionale

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pouvait conclure des alliances (ententes) avec les conférences régionales des élus, la Ville de Montréal et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador.

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, une somme de 30,8 millions de dollars a été versée dans le cadre des 22 alliances pour la solidarité déjà signées.

## Autres contributions

Par ailleurs, 10 000 $ ont été versés à un organisme pour la réalisation de projets visant l'amélioration des conditions de travail dans le milieu communautaire, comme la campagne de promotion du Régime de retraite des groupes communautaires et des groupes de femmes ainsi qu'une étude de faisabilité en vue de la mise en place d'un programme d'assurance collective destiné aux employées et aux employés du milieu communautaire.

## Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2016. Les états financiers complets se trouvent dans le site Web du Ministère à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

**SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2016**
**ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| **Produits** | | |
| Contribution du gouvernement du Québec | | |
| Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale | 31 474,2 | 20 385,4 |
| Profits provenant des bingos | 29,6 | 37,3 |
| Autres revenus (incluant revenus d'intérêts) | 22,9 | 14,2 |
| | **31 526,7** | **20 436,9** |
| **Charges** | | |
| Transferts | | |
| Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale) | 31 016,5 | 19 953,9 |
| Charges d'exploitation et d'administration | 359,1 | 405,2 |
| | **31 375,6** | **20 359,1** |
| **Excédent des produits sur les charges** | **151,1** | **77,8** |
| **Excédent cumulé au début** | **1 114,3** | **1 036,5** |
| **Excédent cumulé à la fin** | **1 265,4** | **1 114,3** |

Source : États financiers du Fonds québécois d'initiatives sociales.

# EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE

## Aide financière de dernier recours

L'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles prévoit que le ministre peut accorder des prestations à une personne adulte ou à une famille qui n'est pas admissible au programme pour un motif autre que celui prévu au paragraphe 1 de l'article 27 ou qui, bien qu'y étant admissible, n'aurait pas droit à ces prestations, s'il estime que, sans ces prestations, cette personne adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation risquant de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. L'article 50 de cette loi précise également que le ministre peut, dans les cas et aux conditions prévus par le Règlement, accorder des prestations à une personne qui cesse d'être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, les services de solidarité sociale ont reçu au total 1 144 demandes (comparativement à 1 271 en 2014-2015) faisant appel au pouvoir discrétionnaire du ministre. De ce nombre, 951 ont été acceptées (1 051 en 2014-2015) et 3 ont fait l'objet d'un désistement (13 en 2014-2015). L'aide totale accordée a été de 3,2 millions de dollars (5 millions en 2014-2015). Ce total inclut une aide remboursable de 640 856 $ (637 770 $ en 2014-2015). Quant à l'aide moyenne accordée, elle a été de 3 417 $ (4 794 $ en 2014-2015).

**AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE[a]**

| Motifs invoqués pour l'obtention de prestations | Nombre de demandes acceptées | Montant par catégorie ($) | Montant moyen accordé ($) |
|---|---|---|---|
| Bien ou avoir liquide cédés | 54 | 223 785 | 4 144 |
| Composition familiale | 7 | 8 252 | 1 179 |
| Contribution parentale | 0 | 0 | 0 |
| Excédent de biens | 626 | 2 389 417 | 3 817 |
| Personne tenue de loger | 95 | 113 414 | 1 194 |
| Perte d'argent | 7 | 4 722 | 675 |
| Prestation spéciale | 60 | 67 382 | 1 123 |
| Prestation spéciale–Désintoxication | 30 | 70 889 | 2 363 |
| Prévenu tenu de loger | 12 | 14 150 | 1 179 |
| Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.) | 7 | 6 345 | 906 |
| Sans statut légal | 40 | 327 224 | 8 181 |
| Travailleur autonome | 13 | 23 633 | 1 818 |
| **TOTAL** | **951** | **3 249 213** | **3 417** |

Source : Direction des mesures et des services aux individus.

a Demandes présentées par des personnes seules ou des familles qui ne sont pas admissibles à une aide financière de dernier recours selon les règles habituelles d'attribution.

## Recouvrement des créances ministérielles

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011) confèrent au ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Ces articles lui permettent de suspendre le recouvrement d'une dette ou d'accorder à une personne débitrice une remise de dette totale ou partielle.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le Centre de recouvrement a traité 5 370 demandes d'exercice du pouvoir discrétionnaire comparativement à 5 568 en 2014-2015. De ce nombre, 3 260 ont été acceptées, comparativement à 3 155 en 2014-2015.

**TRAITEMENT DES DEMANDES D'APPLICATION DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE SELON LE MOTIF INVOQUÉ EN 2015-2016**

| Situation justifiant l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre | Nombre de demandes traitées | Nombre de demandes acceptées | Taux d'acceptation des demandes (%) |
|---|---|---|---|
| **Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne** | | | |
| Réduction de la compensation à partir des prestations | 3 784 | 2 201 | 58,2 |
| **Cas de violence** | | | |
| Remise de dette totale ou partielle | 13 | 6 | 46,2 |
| **Raisons humanitaires ou circonstances exceptionnelles** | | | |
| Suspension ou annulation d'intérêts | 1 190 | 933 | 78,4 |
| Remise de dette totale ou partielle | 155 | 22 | 14,2 |
| Suspension définitive ou provisoire du recouvrement | 32 | 1 | 3,1 |
| **Raisons évidentes que la dette ne pourra pas être remboursée : âge avancé, mauvais état de santé ou ressources financières insuffisantes** | | | |
| Remise partielle de la dette | 196 | 97 | 49,5 |
| **TOTAL** | **5 370** | **3 260** | **60,7** |

Source : Statistiques officielles du Ministère.

# RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES

Le programme Soutien financier aux mineures enceintes, le Programme de soutien pour les travailleurs âgés et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement sont des programmes spécifiques établis en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

## Programme Soutien financier aux mineures enceintes

En vigueur depuis le 1er avril 2007, le programme Soutien financier aux mineures enceintes offre une aide active fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître. Ainsi, les mineures visées par ce programme peuvent bénéficier, en plus d'une aide financière du Ministère, de services de soutien et d'encadrement intensifs, qui sont offerts par les centres locaux de services communautaires et qui peuvent se prolonger au-delà de la durée du programme. L'aide financière est versée à la mineure à partir de la vingtième semaine de sa grossesse jusqu'à la naissance de son enfant, moment où la nouvelle mère peut se prévaloir des programmes d'aide financière de dernier recours.

Pour l'exercice financier 2015-2016, on dénombre 121 jeunes femmes ayant reçu une aide financière grâce à ce programme, ce qui représente un coût total de 274 143 $.

## Programme de soutien pour les travailleurs âgés

Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés a remplacé le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière le 1er avril 2009. Il vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleuses et aux travailleurs âgés licenciés ou mis à pied qui ne peuvent réintégrer le marché du travail, et ce, jusqu'à ce que ces personnes deviennent admissibles à une rente de retraite du Régime de rentes du Québec ou jusqu'à ce qu'elles réussissent à intégrer un nouvel emploi. Ce programme évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours. Ainsi, sous réserve des autres conditions d'admissibilité au Programme, les travailleuses et travailleurs âgés d'au moins 55 ans et de moins de 60 ans, qui ont cotisé durant 20 ans au Régime de rentes du Québec ou au Régime de pensions du Canada, peuvent recevoir une aide financière correspondant au maximum de la rente de retraite versée par la Régie des rentes du Québec à 65 ans.

Ce programme a pris fin le 31 décembre 2012, sauf dans le secteur de l'extraction de l'amiante, où il s'est poursuivi jusqu'au 31 mars 2013. Il continue néanmoins à s'appliquer aux travailleuses et aux travailleurs licenciés ou mis à pied avant le 1er avril 2013 dans le secteur de l'extraction de l'amiante, et avant le 1er janvier 2013 dans les autres secteurs d'activité. Pour l'exercice financier 2015-2016, on compte 174 adultes ayant reçu une aide financière par l'intermédiaire de ce programme, pour un coût total de 1,4 million de dollars.

## Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement

En vigueur depuis le 1er avril 2009, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière aux personnes qui ont été mises à pied en raison d'un licenciement collectif et qui n'ont pas de ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Tout comme le Programme de soutien pour les travailleurs âgés, il évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours.

À l'origine, ce programme remplaçait le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources ainsi que le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement. Contrairement aux programmes qu'il remplaçait, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement s'appliquait à toutes les régions et à tous les secteurs d'activité économique. Toutefois, ce programme ne s'applique désormais :

- dans les régions ressources, qu'aux licenciements survenus avant le 1er juillet 2014;
- dans les autres régions, qu'aux licenciements survenus avant le 1er avril 2013.

Pour l'exercice financier 2015-2016, quatre ménages ont reçu une aide financière grâce au Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, ce qui représente un coût total de 23 138 $.

# APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

## Application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre 2.1, r. 2)

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, les documents devant faire l'objet d'une diffusion en vertu de l'obligation réglementaire ont été mis en ligne sur les sites Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Depuis l'entrée en vigueur des modifications apportées au Règlement le 1er avril 2015, des efforts appréciables ont été consentis pour satisfaire aux exigences additionnelles de diffusion dans les délais réglementaires.

## Formation et sensibilisation du personnel

Une formation sur les principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels a été donnée aux personnes récemment désignées comme répondante ou répondant de leur unité administrative. De plus, un soutien-conseil est assuré de façon constante aux personnes désignées.

## Collecte et communication de renseignements personnels

Au cours de l'année, le Ministère a conclu cinq ententes de communication de renseignements, dont quatre avaient été soumises à la Commission d'accès à l'information qui avait donné un avis favorable à leur égard. La cinquième entente n'avait pas à être soumise à la Commission d'accès à l'information.

## Accès aux documents

Au cours de l'année 2015-2016, le Ministère a répondu à 294 demandes d'accès dans un délai moyen de 22 jours. Près de 54 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que les autres concernaient des documents administratifs. Le Ministère a transmis à près de 30 % des personnes qui ont fait une demande d'accès la totalité des documents qu'elles souhaitaient obtenir, et a accepté partiellement les demandes de 35 % d'entre elles, tandis que 35 % des demandes ont été refusées. Les motifs de refus le plus souvent invoqués ont été la confidentialité de renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par de tierces organisations, le caractère préparatoire des documents demandés, l'absence de documents de compilation de l'information demandée et la présence d'avis ou de recommandation. Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Parmi les décisions rendues, 23 ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information, laquelle a rendu 15 décisions au cours de l'exercice. Cinq décisions ont été maintenues tandis que dans le cas des autres décisions, il y a eu désistement de la part de la demandeuse ou du demandeur.

**TABLEAU COMPARATIF DES DEMANDES D'ACCÈS**

| | 2015-2016 (Nombre) | 2014-2015 (Nombre) | 2013-2014 (Nombre) | 2012-2013 (Nombre) |
|---|---|---|---|---|
| Total | 294 | 264 | 272 | 230 |
| Demandes acceptées intégralement | 86 | 85 | 89 | 79 |
| Demandes acceptées partiellement | 104 | 98 | 110 | 99 |
| Demandes refusées | 104 | 81 | 73 | 52 |
| Demandes traitées : | | | | |
| dans le délai normal de 20 jours (article 47 de la loi) | 130 | 129 | 165 | 134 |
| avec un délai supplémentaire de 10 jours lorsque cela est jugé nécessaire (article 47 de la Loi) | 134 | 119 | 104 | 93 |
| hors délai | 30 | 16 | 3 | 3 |

Source : Compilation spéciale du Ministère.

# GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle est entrée en vigueur le même jour.

Aux fins de l'application des mesures prévues par cette loi, la première période déterminée par le Conseil du trésor, en vertu de l'article 11, commence le 1er janvier 2015 et se termine le 31 mars 2016.

## Contrats de services

**CONTRATS DE SERVICES, COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1ER AVRIL 2015 ET LE 31 MARS 2016**

| | Nombre | Valeur ($) |
|---|---|---|
| Avec une personne physique[a] | 22 | 1 423 949 |
| Avec un contractant autre qu'une personne physique[b] | 1 051 | 238 458 542 |
| **Total** | **1 073** | **239 882 491** |

Source : Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles.

a Que cette personne soit dans les affaires ou non.

b Inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

## Gestion et contrôle de l'effectif

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État prévoit qu'un organisme public doit indiquer, dans son rapport annuel, comment il applique les dispositions relatives au dénombrement de son effectif. Il lui faut notamment préciser le niveau de l'effectif et sa répartition par catégories d'emploi.

Le Conseil du trésor fixe annuellement une cible d'effectif utilisé pour les organismes publics dont le personnel est assujetti à la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2015-2016, cette cible a été établie en équivalents temps complet[29]. Le Conseil du trésor a fixé une cible de 6 103 équivalents temps complet pour le Ministère. Celle-ci comprend la cible du Secrétariat du travail ainsi que celle du Secrétariat à la Capitale-Nationale. Le Ministère a respecté sa cible d'effectif.

29. L'équivalent temps complet (ETC) est l'unité de mesure qui exprime le rapport entre la rémunération versée à une personne au cours d'un exercice financier (c'est-à-dire le traitement ou autre versement) et le traitement annuel correspondant à son classement.

**VENTILATION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIES D'EMPLOI DU 1ER AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016**

| Catégories d'emploi | Nombre d'équivalents temps complet | | | Nombre d'employés au 31 mars 2016[a] |
|---|---|---|---|---|
| | Secteur du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale | Secrétariat à la Capitale-Nationale | Total | |
| Personnel d'encadrement | 310,9 | 2,6 | 313,5 | 316 |
| Personnel professionnel | 1 368,7 | 8,0 | 1 376,7 | 1 503 |
| Personnel infirmier | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personnel enseignant | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personnel de bureau, technicien et assimilé | 3 807,7 | 5,0 | 3 812,7 | 4 200 |
| Agents de la paix | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ouvriers, personnel d'entretien et de service | 2,9 | 0 | 2,9 | 3 |
| **Total partiel** | **5 490,2** | **15,6** | **5 505,8** | **6 022** |
| Étudiants et stagiaires[b] | 0 | 0 | 0 | 224 |
| **Total général** | **5 490,2** | **15,6** | **5 505,8** | **6 246** |

Source : Compilation spéciale du Ministère.

a Les données sont celles de la dernière période de paie de l'exercice financier, extraites du Système automatisé de la gestion des informations sur le personnel.

b Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif effectué par le Conseil du trésor.

# ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Le Ministère s'appuie sur les valeurs suivantes pour réaliser son mandat : compétence, impartialité, intégrité, loyauté, respect et confidentialité. Depuis plusieurs années déjà, il est engagé dans une démarche d'éthique organisationnelle qui vise à renforcer les comportements souhaitables et à soutenir les décisions par une sensibilisation continue à l'importance des normes gouvernementales et des valeurs propres à la fonction publique québécoise. En matière de gestion des ressources humaines, le sens de l'éthique fait partie du profil de compétences de plusieurs catégories d'emploi ainsi que de la liste des attentes sur lesquelles le personnel peut être évalué.

Dans le contexte de l'évolution et de la diversification de l'offre de service du Ministère et en accord avec son objectif stratégique de consolider une culture organisationnelle forte, il est important que le personnel partage des valeurs communes puisqu'elles incarnent un idéal à suivre tout en procurant une base de stabilité. Cette année, le Ministère a entrepris différents travaux en vue de la réalisation d'un exercice sur les valeurs destiné à mobiliser l'ensemble de son personnel.

Le principal document de référence ministériel en matière d'éthique, *Agir avec intégrité*, se trouve à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_code_ethique.pdf**. Ce document expose les valeurs que préconise le Ministère. Il fournit également des interprétations et des balises complémentaires afin de traduire, dans la réalité du Ministère et de façon concrète, les valeurs que ce dernier privilégie.

## Avis et intervention

Plus de 30 demandes ont été reçues en 2015-2016 relativement à des avis soutenant la prise de décisions, à des analyses portant sur des projets organisationnels ou à des analyses préalables aux études et aux sondages menés par le Ministère.

# POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le Ministère a adopté sa nouvelle politique linguistique en février 2015. Depuis, il l'applique avec soin particulièrement en ce qui a trait à la révision linguistique, à la traduction en anglais, à l'emploi et à la qualité du français dans les technologies de l'information et de la communication. Il est à noter que le Secrétariat à la Capitale-Nationale est également soumis à la politique linguistique ministérielle.

La nouvelle politique linguistique a été présentée aux comités de gestion de quelques directions du Ministère. Les exposés étaient adaptés aux besoins du secteur concerné. De plus, une présentation assistée par ordinateur et un aide-mémoire ont été remis aux gestionnaires ainsi qu'aux employées et employés afin de les aider dans l'application de la nouvelle politique.

En outre, au cours de l'année, le Ministère s'est assuré de maintenir la qualité de la langue dans ses productions écrites. En effet, conformément à la politique linguistique, de façon générale, tous les textes destinés à la publication ou à la diffusion publique ont été soumis à la révision linguistique. Par ailleurs, la section linguistique du site intranet ministériel a été refondue, et la nouvelle présentation permet de trouver plus facilement l'information recherchée.

# MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ WEB

Le Ministère a poursuivi en 2015-2016 ses efforts pour se conformer aux standards du gouvernement du Québec sur l'accessibilité du Web, adoptés par le Conseil du trésor en 2011. Il s'est assuré que les contenus diffusés sur ses sites Web, intranets et extranets répondent aux exigences des trois standards en vigueur.

Le Ministère a effectué une veille en continu des sites Web placés sous sa responsabilité et des composantes de Portail Québec pour mesurer leur degré de conformité aux normes d'accessibilité et apporter progressivement les correctifs nécessaires.

En 2015-2016, une dizaine d'audits ont été réalisés (Portail Québec, Secrétariat à la Capitale-Nationale, Service québécois de changement d'adresse, SimulRevenu, Formulaire en ligne de déclaration des activités de formation de la Commission des partenaires du marché du travail, etc.), ce qui a généré des améliorations en matière d'accessibilité. À titre d'exemple, plusieurs travaux ont été menés pour hausser la conformité des documents téléchargeables, et un visionneur de fichiers vidéo qui respecte les standards gouvernementaux est en cours de développement. Il sera implanté en 2016-2017.

Le Ministère a aussi travaillé activement à mettre en place des gabarits de sites accessibles. En 2015-2016, les gabarits de toutes les pages du site ministériel ont été revus afin de faciliter l'accès à leur contenu. Le site ministériel fera l'objet d'un audit en 2016-2017 afin d'évaluer sa conformité.

Outre les services-conseils offerts en tout temps par la Direction des communications, une section de l'intranet est consacrée à l'accessibilité du Web. Les outils qu'on y trouve permettent d'en apprendre davantage sur ce sujet et aident les productrices et producteurs de contenus à tenir compte des normes d'accessibilité dès le stade de l'élaboration des documents.

# PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

Le Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 (prolongé en partie en 2015-2016) concrétise les orientations de la politique gouvernementale *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*. L'état d'avancement des actions au 31 mars 2016 et des activités réalisées au cours de l'exercice 2015-2016 sont présentés ci-dessous.

## ORIENTATION 2

### Vers l'égalité économique entre les femmes et les hommes

#### OBJECTIF 2.1

Favoriser la diversification des choix de formation ainsi que la persévérance et la réussite scolaires

##### ACTION 23

**FAVORISER LA DIVERSIFICATION DES CHOIX SCOLAIRES ET PROFESSIONNELS DES FILLES ET DES GARÇONS, NOTAMMENT À L'OCCASION DE LA PROMOTION DU SITE WWW.TOUTPOURREUSSIR.COM**

La campagne de promotion « Tout pour réussir! » a eu lieu jusqu'en 2013. Elle s'est appuyée sur des actions de communication intégrée, comme un message publicitaire télévisé, de l'affichage, des bandeaux publicitaires sur le Web, des dépliants ainsi que des objets promotionnels. Le site **www.toutpourreussir.com** est en ligne et des partenariats avec des organismes promoteurs offrant une grande visibilité au site Web sont établis.

##### ACTION 25

**SOUTENIR LA RÉUSSITE ET LA PERSÉVÉRANCE SCOLAIRES DES JEUNES PARENTS QUI SONT AUX ÉTUDES, PRINCIPALEMENT DES JEUNES MÈRES, PAR L'ENTREMISE DE L'APPROCHE « MA PLACE AU SOLEIL »**

Le Ministère a poursuivi ses efforts pour encourager la persévérance des jeunes parents dans leur parcours vers l'emploi au moyen de l'approche « Ma place au soleil », liée à la Mesure de formation de la main-d'œuvre. Les actions réalisées dans le cadre de cette approche intégrée répondent aux besoins particuliers de chaque participante ou participant et l'aident notamment à surmonter ses difficultés d'organisation personnelle (transport, garderie, etc.).

##### ACTION 26B

**RECENSER LES INITIATIVES POUR LES JEUNES MÈRES CHEFS DE FAMILLE MONOPARENTALE EN MATIÈRE DE LOGEMENTS SOCIAUX**

Le Ministère collabore avec la Société d'habitation du Québec pour recenser les initiatives qui permettent d'accompagner dans leur projet d'intégration scolaire et professionnelle de jeunes mères chefs de famille monoparentale qui habitent dans des logements sociaux. En 2015-2016, le recensement des initiatives ainsi que le suivi des projets se sont poursuivis. La publication dressant le portrait des organismes rencontrés a été mise en ligne sur le site Web de la Société d'habitation du Québec.

##### ACTION 27

**METTRE EN ŒUVRE LA STRATÉGIE D'EMPLOI-QUÉBEC À L'ÉGARD DE LA MAIN-D'ŒUVRE FÉMININE 2009-2014**

La Stratégie d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine a été prolongée jusqu'au 31 mars 2016 afin de permettre l'actualisation de l'engagement et l'arrimage avec la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021. En 2015-2016, les directions régionales et unités centrales d'Emploi-Québec ont veillé à la réalisation d'actions liées aux objectifs de la Stratégie, soit la diminution des obstacles à l'intégration des femmes au marché du travail ainsi que l'amélioration de la connaissance et la reconnaissance des problématiques qui leur sont propres.

# PLAN D'ACTION EN MATIÈRE D'ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES 2011-2015

Quatre actions du Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015 (prolongé jusqu'au 31 mars 2016), coordonné par le Secrétariat à la condition féminine, sont sous la responsabilité du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Voici les résultats au 31 mars 2016 en ce qui concerne ces quatre actions.

## ACTION 8

**CONFORMÉMENT AU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015, ENCOURAGER LES ALLIANCES POUR LA SOLIDARITÉ À TENIR COMPTE DE L'ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES DANS LEURS TRAVAUX**

Au cours de l'année 2015-2016, les 22 alliances pour la solidarité, réparties sur l'ensemble du territoire québécois, ont poursuivi la mise en œuvre de leur plan d'action régional, en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes dans la réalisation de leurs projets.

## ACTION 9

**INTÉGRER L'ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES DANS QUINZE MESURES DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015**

Comme il a été convenu avec le Secrétariat à la condition féminine, l'analyse différenciée selon les sexes devrait plutôt être intégrée dans onze mesures du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, ce qui, au 31 mars 2016, avait été fait pour neuf de ces mesures.

## ACTION 10

**METTRE EN ŒUVRE DES PROJETS D'EXPÉRIMENTATION INTÉGRANT L'ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES AFIN D'AMÉLIORER LE CONTINUUM DE SERVICES INTERSECTORIELS EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE SANTÉ POUR LES PERSONNES AYANT DES TROUBLES DE SANTÉ MENTALE**

L'évaluation de la mise en œuvre des quatre projets d'expérimentation régionaux a été réalisée en 2015. Les données recueillies sur les besoins propres aux femmes et aux hommes pourront être prises en considération dans des projets ultérieurs.

## ACTION 16

**PRENDRE EN CONSIDÉRATION LES RÉALITÉS DIFFÉRENCIÉES DES FEMMES ET DES HOMMES DANS L'AMÉLIORATION DE L'INTÉGRATION SOCIOPROFESSIONNELLE DES PERSONNES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES AU QUÉBEC**

Les différentes actions mises en œuvre dans le cadre du Dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées depuis 2011-2012 prennent en compte la réalité différenciée des femmes et des hommes. À titre d'exemple, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion veille à ce que certains des organismes qui offrent la session Objectif intégration aux personnes nouvellement arrivées prévoient des services de garde afin que les parents de jeunes enfants, en particulier les mères, puissent participer aux activités. L'exercice 2015-2016 a permis de consolider ces actions.

# ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Au cours de l'année 2015-2016, le Ministère a poursuivi ses efforts en vue de simplifier l'accès aux services pour les entreprises et a réalisé de nombreuses actions à cet égard. La plupart de ces actions ont donné lieu à l'ajout de nouveaux services dans l'espace Services Québec – Entreprises de Portail Québec et, plus particulièrement, dans la Zone entreprise, son volet sécurisé et transactionnel. Les mesures mises en place en totalité ou en partie sont présentées dans le tableau suivant.

**MESURES RÉALISÉES DU PLAN DE RÉDUCTION DU COÛT DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**

| Mesures | Statut |
|---|---|
| Procéder à la migration de Mon dossier de l'espace Entreprises de Portail Québec[a] vers la Zone entreprise, afin d'en faire un espace sécurisé gouvernemental pour les entreprises et leur permettre d'effectuer des transactions avec les ministères et organismes et, à cette fin : | |
| *procéder à l'arrimage entre Mon dossier de l'espace Entreprises, le service d'authentification du gouvernement du Québec clicSÉQUR et les services en ligne du Registraire des entreprises;* | Réalisé |
| *améliorer le service clicSÉQUR, notamment pour faciliter la gestion des droits et des niveaux d'accès et pour permettre l'accès aux services en ligne des ministères et organismes par une authentification unique;* | Réalisé en partie |
| *permettre de consulter et de mettre à jour l'information fournie par l'entreprise aux ministères et organismes;* | Réalisé en partie |
| *afficher l'historique des transactions et des renseignements détenus par les ministères et organismes;* | Réalisé en partie |
| *mettre au point un formulaire intégré, notamment pour les changements d'adresse des entreprises.* | Réalisé |
| Réaliser les analyses et, le cas échéant, entreprendre le développement du courriel sécurisé pour permettre l'échange de renseignements confidentiels. | Réalisé en partie |
| Évaluer la possibilité de ne retenir qu'un seul numéro d'identification pour remplacer le numéro d'entreprise du Québec, les numéros de TVQ et de TPS, le numéro d'employeur à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, etc. | Réalisé |
| Mettre en place l'inscription intégrée pour le traitement des demandes lors du démarrage d'une entreprise. | Réalisé en partie |

Source : Compilation du Ministère.

a. Portail Québec a remplacé l'appellation Portail gouvernemental de services.

Le comité interministériel chargé de réaliser la Zone entreprise, qui comprend les services de changement d'adresse et de démarrage d'entreprise ainsi qu'une version améliorée du service clicSÉQUR – Entreprise, a poursuivi ses travaux tout au long de l'année.

Les efforts pour susciter l'adhésion au service PerLE se sont poursuivis. PerLE est un service en ligne donnant accès à la liste des permis, licences et certificats qu'exigent le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et les municipalités pour le démarrage et l'exploitation d'une entreprise.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le Ministère a conclu des ententes avec 87 municipalités, ce qui porte à 114 le nombre total de municipalités qui adhèrent au service PerLE, dont Montréal, Laval, Québec, Rimouski, Saguenay, Sherbrooke, Drummondville. Les démarches auprès des municipalités se poursuivent, et plusieurs d'entre elles ont signifié leur intention d'adhérer au service au cours de l'année 2016. Le Ministère sollicite également l'appui des grandes associations et organisations qui travaillent auprès des entreprises ou qui sont en contact avec les municipalités.

# POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La politique gouvernementale de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire[30].

À ce jour, le Ministère compte deux familles de biens et services tarifés qui sont visés par cette politique : les programmes de qualification professionnelle réglementée et les services du Directeur de l'état civil.

## Programmes de qualification professionnelle réglementée

Les personnes qui exercent certaines professions, par exemple les opératrices et opérateurs en eau potable, les mécaniciennes et mécaniciens de machines fixes et les électriciennes et électriciens des secteurs autres que celui de la construction, sont soumises à des exigences gouvernementales. La tarification touche, entre autres, l'inscription à l'examen de qualification, l'obtention de leur certificat de qualification et le renouvellement de leur carte d'apprenti.

**BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2015-2016**

| | |
|---|---|
| **Famille de biens et services tarifés** | Programmes de qualification professionnelle réglementée |
| **Revenus de tarification perçus en 2015-2016** | 1 297 103 $ |
| **Coûts des biens et services fournis en 2015-2016** | 4 726 234 $ |
| **Niveau de financement atteint** | 27 % |
| **Niveau de financement visé par la tarification** | Couvrir les coûts de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation de services à la clientèle, qui totalisent 1 457 182 $, soit 31 % du coût des biens et services fournis |
| **Méthode de fixation des tarifs** | Selon les coûts de la rémunération du personnel affecté à la prestation de services |
| **Mode d'indexation des tarifs** | Au 30 novembre 2015, en vertu des décrets 967-2015 et 968-2015 du Conseil exécutif |

### Niveau de financement visé par la tarification

Le niveau de financement visé est basé sur le coût de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation des services et sur une comparaison avec des services similaires fournis par d'autres organisations. Les certificats de qualification comportent un avantage pour les personnes à qui ils sont délivrés, mais également pour le public, puisqu'ils attestent qu'une travailleuse ou un travailleur a les compétences nécessaires pour exercer son métier dans le respect des techniques et des normes de sécurité qui lui sont propres. Conformément à la politique de financement des services publics, le niveau de tarification des certificats de qualification a été établi en tenant compte de cette mixité des avantages.

### Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

Le 30 novembre 2015, les droits exigibles pour les programmes de qualification professionnelle réglementés en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre F-5) ont été revus. Étant donné que la modification réglementaire est entrée en vigueur en cours d'exercice financier, l'équilibre entre les niveaux de financement visé et atteint n'a pas pu être entièrement atteint en 2015-2016.

30. Les revenus et dépenses réels peuvent varier par rapport aux données présentées dans le rapport annuel de gestion en raison de certaines rectifications susceptibles d'être apportées après la compilation de ces données.

### Dernière révision tarifaire

La dernière révision tarifaire est celle du 30 novembre 2015 et a été faite en vertu des décrets 967-2015 et 968-2015 du Conseil exécutif.

## Services du Directeur de l'état civil

Les services du Directeur de l'état civil visés par une tarification comprennent, entre autres, la délivrance de certificats ou de copies d'actes relatifs à des événements d'état civil (naissance, mariage, union civile, décès), les demandes de changement de nom et les demandes de changement de la mention du sexe.

**BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2015-2016**

| | |
|---|---|
| **Famille de biens et services tarifés** | Certains services de l'état civil |
| **Revenus de tarification perçus en 2015-2016** | 19 238 500 $ |
| **Coûts des biens et des services fournis en 2015-2016** | 19 062 065 $ |
| **Niveau de financement atteint** | 101 % |
| **Niveau de financement visé par la tarification** | Couvrir le coût total des services fournis par le Directeur de l'état civil |
| **Méthode de fixation des tarifs** | Par décret du gouvernement |
| **Mode d'indexation des tarifs** | Au 1er avril, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001) |

### Niveau de financement visé par la tarification

Le niveau de financement visé est basé sur le coût total des différents produits et services dont le Directeur de l'état civil est responsable.

### Différence entre les niveaux de financement visé et atteint

En 2015-2016, l'objectif d'autofinancement a été respecté.

### Dernière révision tarifaire

Le Directeur de l'état civil procède à une révision tarifaire le 1er avril de chaque année. L'indexation des tarifs est établie conformément à la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A 6.001).

# ADMINISTRATION PROVISOIRE D'UN COMITÉ PARITAIRE – LOI SUR LES DÉCRETS DE CONVENTION COLLECTIVE

## Administration provisoire d'un comité paritaire – Loi sur les décrets de convention collective

En vertu de l'article 26.10 de la Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, chapitre D-2), le ministre doit fournir sous une rubrique particulière, dans le rapport des activités de son ministère qu'il dépose chaque année à l'Assemblée nationale, un compte rendu de l'application de la section concernant l'administration provisoire d'un comité paritaire.

Le 6 mai 2015, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a ordonné l'administration provisoire du Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région Saguenay–Lac-Saint-Jean pour une période de 120 jours (article 26.2).

Les administrateurs provisoires doivent, au moins 30 jours avant la date prévue pour l'expiration de leur mandat, soumettre au ministre un rapport de leurs constatations, accompagné de leurs recommandations (article 26.4).

L'administration provisoire a été prolongée à trois reprises pour une période de 90 jours chacune. La date d'échéance de la troisième prolongation de l'administration provisoire est le 31 mai 2016 (article 26.5).

En 2015-2016, les administrateurs provisoires ont tenu 10 réunions avec le directeur général du Comité paritaire pour s'assurer de son bon fonctionnement.

# ACTIONS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, qui a été adoptée par le Conseil des ministres le 28 octobre 2015, constitue le cadre de référence en ce qui concerne les plans d'action des ministères à cet égard. Un comité de travail a été mis en place à l'automne 2015 pour élaborer le plan d'action de développement durable 2016-2020 du Ministère. Sous la responsabilité de l'officier ministériel en développement durable, ce comité regroupe des représentants de l'ensemble des secteurs du Ministère ainsi que du secrétariat de la Commission des partenaires du marché du travail.

Le Ministère a prolongé, et ce, jusqu'au 31 mars 2016, les plans d'action en matière de développement durable 2013-2015 adoptés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et par le ministère du Travail avant leur regroupement. Ainsi, les actions réalisées pour la période 2015-2016 ont consisté à poursuivre la mise en œuvre d'un certain nombre d'actions inscrites dans les deux plans ministériels, ainsi qu'à élaborer le nouveau plan d'action de développement durable 2016-2020.

## Mise en œuvre des plans d'action ministériels de développement durable

Plusieurs actions prévues dans les deux plans d'action ministériels 2009-2013 et leur addenda 2013-2015, prolongés jusqu'au 31 mars 2016, contenaient des cibles qui ont été atteintes. Ces actions sont donc terminées. C'est le cas de la majorité des actions contenues dans le plan d'action du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Par ailleurs, un certain nombre d'actions étaient récurrentes ou demeuraient en cours de réalisation, principalement dans le cadre du plan d'action du ministère du Travail. Ces actions, qui ont fait l'objet de travaux en 2015-2016, sont présentées dans les deux sections ci-dessous.

### Plan d'action de développement durable du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 2009-2013 (prolongé jusqu'au 31 mars 2016)

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14**

**Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**
*Favoriser la conciliation travail-famille*

**ACTION 4**

**Valorisation du Régime québécois d'assurance parentale**

**Résultats 2015-2016**

Le Régime québécois d'assurance parentale répond à la volonté du gouvernement du Québec de garantir aux familles le meilleur soutien financier possible durant les premiers mois de vie de leurs enfants en leur accordant des prestations de maternité et de paternité, des prestations parentales et des prestations d'adoption.

Pour plus d'information, on consultera le *Rapport annuel 2015-2016* du Conseil de gestion de l'assurance parentale à l'adresse **www.cgap.gouv.qc.ca/publications/index.asp**.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 18

**Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**
*Contribuer à aménager et à développer le territoire québécois de façon durable et intégrée*

### ACTION 11

**Renforcer les interventions du Ministère contribuant au développement durable et intégré sur le territoire québécois**

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| 2011 | État d'avancement des interventions du Ministère contribuant à aménager le territoire de façon durable et intégrée |

**Résultats 2015-2016**

Grâce à ses unités centrales, à ses centres locaux d'emploi et aux conseils régionaux des partenaires du marché du travail, le Ministère est présent sur l'ensemble du territoire québécois. Ce faisant, le Ministère contribue à maintenir la présence gouvernementale en région et à offrir un soutien au partenariat régional. Conformément à sa mission, le Ministère soutient les collectivités dans leurs démarches de développement économique et social et les aide à affronter les défis liés aux changements économiques et démographiques auxquels elles sont confrontées. Il contribue ainsi à aménager et à développer le territoire de façon durable et intégrée.

Le Ministère fonctionne sur un mode décentralisé, et plus de 80 % de son budget d'intervention est géré par les 17 directions régionales et plus de 130 centres locaux d'emploi. Chaque direction régionale adopte un plan d'action qui lui est propre en fonction des besoins du marché du travail régional. Ces plans sont approuvés par un conseil régional des partenaires du marché du travail, instance regroupant divers acteurs socioéconomiques de la région.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

**Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**
*Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail*

### ACTION 16

**Élaborer et mettre en œuvre le deuxième volet de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées**

| Cibles | Indicateurs |
|---|---|
| En 2013, produire un bilan des années 2008-2013 de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées | Publication d'un bilan en 2013 |
| Réalisation de consultations auprès de différents acteurs du marché du travail | Publication d'un rapport de consultation en 2014 |
| Lancement du volet 2014-2018 de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées | Publication de la Stratégie nationale 2014-2018 en 2014 |

**Résultats 2015-2016**

Le bilan de la première phase de la Stratégie a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec en juin 2013.

Une consultation en ligne, ouverte au public, s'est tenue à l'automne 2013. À la suite de cette consultation, 42 mémoires ont été reçus. Des groupes ciblés ont également été rencontrés. Un rapport de consultation a été rédigé et les principaux enjeux dégagés serviront de base pour déterminer les engagements à prioriser dans le cadre de la deuxième phase de la Stratégie.

Les travaux pour l'élaboration de la phase 2 de la Stratégie se sont poursuivis en 2015-2016.

## Plan d'action de développement durable du ministère du Travail 2009-2013 (prolongé jusqu'au 31 mars 2016)

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

**Mieux faire connaître les concepts et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**
*Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère*

#### ACTION 1

**Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration**

| Cible | Indicateurs |
|---|---|
| 2011 | 80 % du personnel touché au moyen d'une activité de sensibilisation à la démarche de développement durable<br><br>50 % des employés visés ayant participé à une formation spécialisée |

**Résultats 2015-2016**

En 2015-2016, sept chroniques ont été diffusées dans l'intranet du Secrétariat du travail afin de poursuivre la sensibilisation du personnel au développement durable.

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

**Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**
*Conjuguer bien-être et productivité dans les milieux de travail*

#### ACTION 2

**Plan d'action annuel en matière de santé et sécurité au travail**

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| Non définie | Non défini |

**Résultats 2015-2016**

Le plan d'action annuel du Ministère en santé et sécurité du travail s'applique au Secrétariat du travail. Ce dernier a diffusé, dans son intranet, des manchettes visant à promouvoir la santé et la sécurité au travail. Des secouristes ont aussi été désignés afin de faire face à toute éventualité.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

**Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**
*Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère*

### ACTION 3

**Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable**

| Cibles | Indicateurs |
|---|---|
| Quatre gestes retenus pour atteindre les objectifs nationaux de gestion environnementale | Analyse et adoption de lignes directrices en vue d'une gestion écoresponsable |
| Trois gestes retenus pour instaurer des pratiques d'acquisitions écoresponsables | Appel à des entreprises d'insertion pour l'achat de services courants |

**Résultats 2015-2016**

Le Secrétariat a poursuivi la récupération des matières résiduelles de même que l'utilisation de la visioconférence. Le Secrétariat a aussi poursuivi ses pratiques d'acquisitions écoresponsables (ex. : achat de papier recyclé avec fibres postconsommation).

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

**Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle**

**OBJECTIFS ORGANISATIONNELS**
*Contribuer à la qualité des milieux de travail*
*Conjuguer bien-être et productivité dans les milieux de travail*

### ACTIONS 4 ET 5

**Diffuser des mesures de conciliation travail-famille (action 4)**
**Recenser les pratiques de conciliation travail-famille et faciliter leur application (action 5)**

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| Non définie | De meilleures pratiques décrites dans le site Web et des études de cas |

**Résultats 2015-2016**

Dans le site Web du Secrétariat du travail, la section Mesures concrètes de conciliation travail-famille contient de l'information sur les pratiques en cette matière ainsi que des liens vers des études de cas. Par ailleurs, on trouve diverses dispositions relatives à la conciliation travail-famille dans le *Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec en 2014*, publié en octobre 2015.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 16

**Accroître la productivité ainsi que la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**
*Contribuer à la qualité des milieux de travail*

### ACTION 6

**Interventions visant l'amélioration des relations du travail**

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| Non définie | Statistiques sur le nombre d'interventions pour l'amélioration des relations du travail |

**Résultats 2015-2016**

Au cours de l'exercice 2015-2016, on dénombre 44 interventions visant l'amélioration des relations du travail. Par ailleurs, les 21 interventions en médiation préarbitrale de griefs ont contribué également à améliorer les relations du travail.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 16 *(SUITE)*

### ACTION 8

**Recenser certaines pratiques exemplaires et les diffuser à l'interne**

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| Non définie | Gestes visant la réduction du gaspillage, la simplification des séquences, le meilleur agencement des processus et l'entretien préventif |

**Résultats 2015-2016**

Des capsules sur les pratiques exemplaires, notamment en matière d'accueil des personnes handicapées, de gestion environnementale, de prévention des incendies, d'utilisation du réseau Internet et du courrier électronique ont été diffusées sur l'intranet ministériel.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24

**Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**
*Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère*

### ACTION 9

**Encourager l'engagement du personnel auprès de la communauté et souligner les pratiques remarquables**

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| Non définie | Pratiques de bénévolat et actions rapportées dans l'intranet |

**Résultats 2015-2016**

Le Secrétariat a poursuivi ses activités de collecte solidaire durable. Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

**Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**
*Contribuer à la qualité des milieux de travail*

### ACTION 10

**Produire des avis et études portant sur les conditions de travail équitables**

| Cible | Indicateur |
|---|---|
| Non définie | Études déposées ayant trait à l'effet du salaire minimum |

**Résultats 2015-2016**

Une étude d'impact concernant le salaire minimum a été déposée en janvier 2016.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 30

**Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**
*Veiller à ce que le français, en tant que langue officielle du Québec, demeure la langue commune de la vie publique de tous les Québécois, quelle que soit leur origine, dans le respect de la communauté de langue anglaise et des communautés culturelles ainsi que des nations amérindiennes et de la nation inuite*

### ACTION 12

**Respect de la langue française**

| Cible | Indicateurs |
|---|---|
| Non définie | Participer aux activités du Comité interministériel de révision de la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11), sous la présidence du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion<br><br>Nombre de capsules linguistiques diffusées annuellement dans l'intranet |

**Résultats 2015-2016**

Sept capsules linguistiques ont été diffusées en 2015-2016 dans l'intranet du Secrétariat.

## Objectifs gouvernementaux non retenus

Conformément aux directives gouvernementales, le Ministère n'est pas tenu de reprendre l'information portant sur les objectifs gouvernementaux non retenus dans la présente section de son rapport annuel de gestion. Une liste de ces objectifs et motifs afférents est jointe en annexe aux plans d'action de développement durable. Celle-ci peut être consultée aux adresses suivantes : **www.mess.gouv.qc.ca/publications** (sous la rubrique Grands dossiers) et **www.travail.gouv.qc.ca/a_propos/secretariat_du_travail/plans_daction**.

# ADDENDA AU PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013-2015 PROLONGÉ JUSQU'AU 31 MARS 2016 – ACTIONS EN MATIÈRE D'OCCUPATION ET DE VITALITÉ DU TERRITOIRE

Deux actions mises en œuvre dans le cadre de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité du territoire ont fait l'objet de travaux en 2015-2016. Ces deux actions, présentées ci-dessous, ne font pas partie du Plan d'action de développement durable du Ministère.

## SOUTENIR LES CORPORATIONS DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

En 2015-2016, le Ministère :

- a accueilli une nouvelle corporation de développement communautaire dans le programme réservé à ces organismes, ce qui porte à 59 le nombre des corporations qu'il soutient; OVT [31]
- a versé 3,85 millions de dollars aux 59 organismes soutenus par le programme. OVT

## SOUTENIR LES INITIATIVES LOCALES, RÉGIONALES ET NATIONALES DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE

En 2015-2016, le Ministère :

- a poursuivi la mise en œuvre des 22 alliances pour la solidarité; OVT
- a versé 16,3 millions de dollars aux conférences régionales des élus, à la Ville de Montréal et à la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador, portant ainsi à 103,5 millions de dollars les sommes versées en région dans le cadre des alliances pour la solidarité. OVT

31. Le sigle OVT signifie Occupation et vitalité du territoire.

# ANNEXES

# ANNEXE 1
# SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

## Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011 – Tome II, chapitre 6 – Gestion des dénonciations, des plaintes et des demandes de révision d'une décision

La vérification effectuée par le Vérificateur général du Québec avait pour but de s'assurer que le Ministère veille à ce que les processus concernant les dénonciations, les plaintes et les demandes de révision d'une décision soient gérés avec économie, efficience et efficacité.

En matière de dénonciations, le Ministère a continué à mettre en place son plan d'action afin de répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec. Les principaux éléments du plan d'action portaient essentiellement sur l'amélioration de l'enregistrement et du traitement des dénonciations, sur les précisions à apporter aux directives et aux processus concernant le traitement des dénonciations, et sur un meilleur suivi des résultats. Des balises ont été ajoutées à la procédure du manuel d'interprétation normative, et ces balises sont utilisées par les personnes responsables dans les régions. Par ailleurs, le plan de surveillance prend maintenant en compte les dénonciations dans la gestion des risques des dossiers, ce qui contribue à une meilleure gestion des dénonciations.

En ce qui a trait aux plaintes et aux demandes de révision d'une décision, les recommandations du Vérificateur général du Québec ont été appliquées, et leur mise en œuvre a été jugée satisfaisante.

## Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2014-2015 – Chapitre 2, Application de la Loi sur le développement durable : 2013

Cette vérification avait pour objectif d'évaluer dans quelle mesure les quatre entités vérifiées, dont le Ministère, avaient adapté leurs pratiques de gestion afin que l'exercice de leurs pouvoirs et de leurs responsabilités s'inscrive dans la recherche d'un développement durable. Le rapport de vérification contient une seule recommandation et il a été déposé à l'Assemblée nationale en juin 2014.

En décembre 2014, un plan d'action relatif à la mise en œuvre de cette recommandation a été déposé à la Commission de l'administration publique ainsi qu'au Vérificateur général. Au cours de l'année 2015-2016, le comité ministériel de développement durable a entamé ses travaux, notamment dans la foulée de l'élaboration du nouveau plan d'action ministériel de développement durable. Une version actualisée du mandat du comité a été incluse au projet de plan d'action. De plus, des attentes destinées aux titulaires d'un emploi supérieur associés à la démarche de développement durable et adaptées à leur contexte ont été approuvées et signifiées. Enfin, l'information contenue dans l'intranet a été mise à jour, notamment pour préciser la mission et les attentes des unités administratives qui ont des responsabilités à l'égard de la démarche, et des capsules thématiques ont été diffusées. Le Ministère s'engage à poursuivre ses efforts afin de mettre en œuvre la recommandation du Vérificateur général.

## Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2015-2016 – Vérification de l'optimisation des ressources, printemps 2015 – Chapitre 4 – Lésions professionnelles : indemnisation et réadaptation des travailleurs

En 2015, le Vérificateur général du Québec a effectué une vérification auprès de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et du Ministère portant sur l'indemnisation et la réadaptation des travailleurs ayant subi une lésion professionnelle. Cette vérification visait à s'assurer, entre autres, que le Ministère administre le mécanisme d'évaluation médicale de façon efficace. Quatre recommandations lui ont été adressées quant à l'amélioration de la qualité des avis, à l'exercice du pouvoir discrétionnaire, à la gestion des délais et au recrutement des membres du Bureau d'évaluation médicale.

Pour donner suite aux recommandations, un plan d'action a été déposé à la Commission de l'administration publique et au Vérificateur général du Québec. Le Ministère s'est engagé à entreprendre 18 actions, notamment la mise en place ou la révision de processus et l'établissement d'un plan de recrutement pour les membres du Bureau d'évaluation médicale.

Ce plan d'action a été mis en œuvre au cours de l'exercice 2015-2016, et plusieurs actions sont en voie d'être réalisées. Le Ministère compte assurer la stabilité des actions mises en place en effectuant une reddition de comptes ministérielle.

# ANNEXE 2
# SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

## Trente et unième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics – Décembre 2014

Le dernier chapitre de ce rapport est consacré au bilan de l'application de recommandations formulées par la Commission entre 2010 et 2012, et dont le suivi a été réalisé en collaboration avec le Vérificateur général du Québec. La Commission devait notamment y présenter les résultats concernant l'application des recommandations du Vingt-septième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, décembre 2011, chapitre 1, à l'égard de l'audition de Services Québec sur son rapport annuel de gestion 2009-2010 et sur le rapport indépendant consacré à l'application de la Loi sur Services Québec (RLRQ, chapitre S-6.3, abrogée, 2013, c. 4, a. 1).

Toutefois, à la suite du changement de structure organisationnelle ayant mené au transfert de Services Québec au sein du Ministère, la Commission de l'administration publique a considéré que les recommandations relatives à cet organisme étaient sans objet et elle a plutôt demandé au Ministère de produire un état de situation sur l'intégration de Services Québec.

## Trente-troisième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics – Décembre 2015

Le 7 octobre 2015, la Commission de l'administration publique a entendu la sous-ministre associée au Secrétariat du travail lors de l'audition concernant l'indemnisation et la réadaptation des travailleurs ayant subi des lésions professionnelles. L'audition faisait suite aux observations du Vérificateur général du Québec[32] portant sur l'administration du mécanisme d'évaluation médicale par le Ministère. Le Bureau d'évaluation médicale a le mandat d'appliquer ce mécanisme et il relève du Ministère.

En décembre 2015, la Commission a adressé une recommandation au Ministère, soit celle de soumettre à ses membres, d'ici le 30 septembre 2016, un état d'avancement de l'application de son plan d'action. Le Ministère a souscrit à cette recommandation et effectuera le suivi à l'échéance prévue.

32. « Lésions professionnelles : indemnisation et réadaptation des travailleurs », *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2015-2016, Vérification de l'optimisation des ressources, printemps 2015*, chapitre 4, 50 p.

# ANNEXE 3
# SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

## Rapport annuel 2010-2011 du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel 2010-2011, le Protecteur du citoyen recommandait que le Ministère se dote de critères lui permettant d'élargir la portée de l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre et que l'exercice de ce pouvoir permette aux personnes débitrices de stabiliser leur situation dans un délai raisonnable.

Plusieurs mesures liées à cette recommandation ont ainsi été prises par le Centre de recouvrement au cours des dernières années. Le Centre a continué d'appliquer ces mesures en 2015-2016. Dans son rapport annuel 2014-2015, le Protecteur du citoyen s'est d'ailleurs déclaré satisfait des directives mises en vigueur pour faire suite à sa recommandation.

## Rapport annuel 2013-2014 du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel 2013-2014, le Protecteur du citoyen recommandait que l'exclusion de 130 000 $ prévue pour les successions reçues en capital s'applique aux revenus de fiducie, aux rentes viagères et à toutes les autres formes de versements périodiques tirés d'une succession et destinés aux prestataires du Programme de solidarité sociale. Il recommandait également que cette mesure s'applique rétroactivement au 26 juillet 2012, date de sa recommandation initiale.

Depuis la recommandation du Protecteur du citoyen, une modification au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1, r. 1) a été introduite le 1er juillet 2015, permettant de hausser l'exclusion de 130 000 $ à 203 000 $.

De plus, le projet de loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi, a été déposé à l'Assemblée nationale le 10 novembre 2015.

Ce projet de loi propose une habilitation pour exclure, par règlement, les revenus de succession uniquement dans le cas du Programme de solidarité sociale.

Si le projet de loi est adopté, une modification réglementaire viendrait compléter le processus entamé dans ce dossier. Depuis le 14 mars 2016, le projet de loi est à l'étape de l'étude détaillée.

# ANNEXE 4
# ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE L'ORGANISATION

Au cours de l'année 2015-2016, le Ministère a mené diverses actions pour gérer les risques de l'organisation et assurer la continuité de leur gestion.

Les travaux de révision des risques stratégiques de l'organisation ont été exécutés, et des actions ont été définies pour contrôler les risques les plus critiques. Au cours de l'exercice, le Ministère :

- a établi un coefficient de maîtrise du risque en fonction des contrôles recensés ainsi que du seuil de tolérance;
- a défini les actions à mettre en place pour lui permettre de gérer les risques, notamment le risque résiduel dont le niveau demeurait de modéré à élevé.

Le plan d'action 2015-2017 a été élaboré, et les actions prévues ont été mises en œuvre. Un suivi annuel est en cours de réalisation.

# ANNEXE 5
## LISTE DES LOIS DONT L'APPLICATION RELÈVE, EN TOUT OU EN PARTIE, DE LA RESPONSABILITÉ DES MINISTRES

Voici les lois dont l'application relève en tout ou en partie de la ministre responsable du Travail et du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2016 et du ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale au 13 avril 2016 (les ministres sont également chargés de l'application des règlements découlant de ces lois) :

### Travail

- Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (RLRQ, chapitre A 3.001);
- Loi sur les appareils sous pression (RLRQ, chapitre A-20.01);
- Loi sur le bâtiment (RLRQ, chapitre B-1.1);
- Charte de la Ville de Gatineau (RLRQ, chapitre C-11.1)[33];
- Charte de la Ville de Lévis (RLRQ, chapitre C-11.2)[34];
- Charte de la Ville de Longueuil (RLRQ, chapitre C-11.3)[35];
- Charte de la Ville de Montréal (RLRQ, chapitre C-11.4)[36];
- Charte de la Ville de Québec (RLRQ, chapitre C-11.5)[37];
- Code du travail (RLRQ, chapitre C-27);
- Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, chapitre D-2);
- Loi sur l'économie de l'énergie dans le bâtiment (RLRQ, chapitre E-1.1);
- Loi sur l'équité salariale (RLRQ, chapitre E-12.001);
- Loi sur la fête nationale (RLRQ, chapitre F-1.1);
- Loi sur les maîtres électriciens (RLRQ, chapitre M-3);
- Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie (RLRQ, chapitre M-4);
- Loi sur les mécaniciens de machines fixes (RLRQ, chapitre M-6);
- Loi sur le ministère du Travail (RLRQ, chapitre M-32.2);
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1);

33. L'administration de cette loi par la ministre se limite à l'article 120, qui traite de la désignation d'un médiateur-arbitre pour régler des mésententes relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés de la municipalité.

34. L'administration de cette loi par la ministre se limite aux articles 47, 48 et 133, qui traitent de la responsabilité de la ministre de recevoir le dépôt d'une entente agréée par un conseil d'arrondissement sur les stipulations d'une convention collective et la nomination d'un médiateur-arbitre en cas de mésentente.

35. L'administration de cette loi par la ministre se limite au deuxième alinéa de l'article 119, qui traite de la désignation d'un médiateur-arbitre pour régler des mésententes relatives à la détermination des modalités d'intégration concernant une catégorie d'emploi ou un groupe de salariés de la municipalité.

36. L'administration de cette loi par la ministre se limite aux articles 49.3, 52, 53 et au deuxième alinéa de l'article 182, qui traitent de la responsabilité de la ministre de recevoir le dépôt d'une entente conclue par la Ville et le dépôt d'une entente agréée par un conseil d'arrondissement ainsi que de désigner un médiateur-arbitre en cas de mésentente.

37. L'administration de cette loi par la ministre se limite aux articles 49 et 50, et au deuxième alinéa de l'article 162, qui traitent de la responsabilité de la ministre de recevoir le dépôt d'une entente agréée par un conseil d'arrondissement ainsi que de désigner un médiateur-arbitre en cas de mésentente.

- Loi sur l'organisation territoriale municipale (RLRQ, chapitre O-9)[38];
- Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (RLRQ, chapitre P-41.1)[39];
- Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic (RLRQ, chapitre R-8.2);
- Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (RLRQ, chapitre R-20);
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, chapitre S-2.1);
- Loi sur les syndicats professionnels (RLRQ, chapitre S-40)[40];
- Loi instituant le Tribunal administratif du travail (RLRQ, chapitre T-15.1).

## Emploi et Solidarité sociale

- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1);
- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011);
- Code civil du Québec (RLRQ, chapitre C-1991)[41];
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3);
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1)[42];
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre F-5);
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7);
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M-15.001);
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30)[43];
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (RLRQ, chapitre O-2.1);
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (RLRQ, chapitre V-6.1)[44].

## Capitale-Nationale

- Loi sur la Commission de la Capitale-Nationale (RLRQ, chapitre C-33.1);
- Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (RLRQ, chapitre M-22.1)[45].

38. La ministre est responsable de l'application du chapitre V.1 du titre II de cette loi relativement aux effets d'un regroupement ou d'une annexion totale sur les relations du travail.

39. L'administration de cette loi par la ministre se limite à l'application des articles 79.21 et 79.22 quant à la nomination d'un directeur qui a pour fonctions de recevoir les demandes de médiation et de désigner les personnes requises pour agir comme médiateurs.

40. L'administration de cette loi par la ministre se limite à l'alinéa 3 d) de l'article 25, qui traite du pouvoir de la ministre de désigner une ou des œuvres similaires à qui le solde de l'actif provenant de la liquidation d'un syndicat professionnel sera affecté.

41. Le ministre est responsable de la direction de l'état civil et nomme le directeur de l'état civil, qui a notamment pour fonction d'appliquer les articles 50 à 74, 103 à 152, 366, 375, 377 et 3084.1 du Code civil du Québec.

42. L'administration de cette loi par le ministre se limite à l'article 63, qui traite de l'intégration des personnes handicapées au marché du travail.

43. Le ministre est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

44. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 378 et 379, qui traitent de la formation et de la qualification professionnelles.

45. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux sections IV.4 et IV.5, qui traitent du Fonds de développement des territoires et de l'habilitation de conclure des ententes avec toute municipalité, avec l'Administration régionale Baie-James ou avec le gouvernement de la nation crie relativement à la mise en application de certaines politiques en matière de développement sur un territoire municipal.

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015 2016

# EMPLOI-QUÉBEC

# MESSAGE
## DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE ET SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Monsieur François Blais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur Bernard Matte
Sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

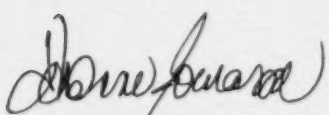
Monsieur le Ministre,
Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec. Ce rapport présente les résultats liés au plan d'action 2015-2016 qui constitue l'an 1 du cycle triennal 2015-2018. Les services d'emploi et de solidarité sociale ont favorisé le bon fonctionnement du marché du travail, notamment :

- en accordant une attention particulière aux personnes sous-représentées sur le marché du travail. Les personnes de moins de 25 ans, de 55 ans et plus, immigrantes ou handicapées, ainsi que les prestataires de l'assistance sociale constituent 66 % des personnes sans emploi aidées au cours de l'année;
- en permettant à 150 400 personnes en situation de chômage ayant bénéficié d'une intervention d'intégrer rapidement un emploi, soit 3 400 de plus qu'au cours de l'exercice précédent. Le fait d'occuper un emploi pour ces personnes a contribué à réduire le coût des indemnisation de l'assurance-emploi ou de l'aide financière de dernier recours de l'ordre de 448 millions de dollars;
- en intervenant auprès de 12 500 entreprises pour soutenir la formation de leur personnel ou améliorer leur gestion des ressources humaines. Les compétences de base ou liées à l'emploi de 106 100 travailleurs en emploi ont pu ainsi être rehaussées;
- en suscitant plusieurs millions de visites sur les sites *Information sur le marché du travail* et *Placement en ligne*. Le nombre de postes vacants signalés sur le site de placement en ligne a dépassé les 634 000 au cours de l'année, permettant à 45 400 entreprises d'y inscrire gratuitement leurs besoins de main-d'œuvre;
- en permettant à plus de 320 000 ménages en moyenne par mois de recevoir une aide financière de dernier recours et en répondant rapidement aux nouvelles demandes.

Ces résultats ont été rendus possibles grâce à la collaboration continue des partenaires du marché du travail, des organismes spécialisés en employabilité, des établissements d'enseignement et de l'ensemble du personnel d'Emploi-Québec.

La sous-ministre associée,



Johanne Bourassa
Québec, septembre 2016

# TABLE DES MATIÈRES


DÉCLARATION DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE 131

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES 133

EMPLOI-QUÉBEC 135

Mission, clientèle, mesures et services 135

Une approche partenariale 136

Des ressources au service des personnes et des entreprises 137

RÉSULTATS 2015-2016 138

Sommaire des résultats concernant le plan d'action 2015-2016 138

Résultats détaillés 2015-2016 142

ORIENTATION 1

Accélérer l'insertion en emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail 142

ORIENTATION 2

Favoriser l'insertion en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail 145

ORIENTATION 3

Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité 154

ORIENTATION 4

Participer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre 157

ORIENTATION 5

Intervenir dans une perspective d'insertion en emploi auprès des personnes en situation de pauvreté, tout en accordant une aide financière aux personnes admises aux programmes d'assistance sociale 158

ORIENTATION 6

Poursuivre l'adaptation de la prestation de services, l'organisation territoriale et l'amélioration des processus de travail 161

ORIENTATION 7

Agir avec l'ensemble des partenaires pour une offre de service adaptée aux besoins des clientèles et du marché du travail 161

ORIENTATION 8

Poursuivre l'amélioration de la performance des interventions des services publics d'emploi 162

ANNEXE 1 : Principaux résultats obtenus en 2015-2016 selon la région 165

ANNEXE 2 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 166

# DÉCLARATION
## DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE

Le contenu du présent rapport est sous ma responsabilité en tant que sous-ministre associée d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information ainsi que des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes relativement aux attentes de résultats inscrites dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2015-2016.

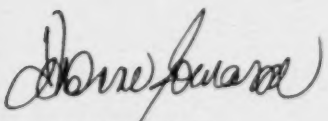
Tout au long de l'exercice financier, Emploi-Québec a maintenu des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à favoriser l'atteinte de ses objectifs. Les moyens mis en place comprennent :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant la saisie ou le traitement de données;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers échelons de l'organisation;
- un site intranet rendant accessible de l'information de gestion, de nature opérationnelle et financière, mise à jour régulièrement;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents acteurs;
- un tableau de bord mensuel des résultats, incluant une analyse et des projections;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système interne de reddition de comptes.

Ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec. Il couvre ses principales activités et présente les résultats les plus pertinents de ses interventions au cours de l'exercice 2015-2016.

Je déclare que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.

La sous-ministre associée,



Johanne Bourassa
Québec, septembre 2016

# RAPPORT DE VALIDATION
## DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Johanne Bourassa
Sous-ministre associée d'Emploi-Québec
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-ministre associée,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion 2015-2016 d'Emploi-Québec au regard de son plan d'action 2015-2016.

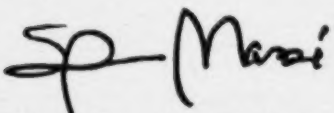
La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction d'Emploi-Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de cette information en nous appuyant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information présentée dans le rapport annuel de gestion 2015-2016 d'Emploi-Québec au regard de son plan d'action 2015-2016 n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Nous n'avons pas non plus relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec et celui du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Québec, septembre 2016

# EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec est une unité relevant du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Occupant une place importante par son effectif et par son budget, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Québec en favorisant l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire.

## Mission, clientèle, mesures et services

Emploi-Québec a pour mission de contribuer au développement de l'emploi et de la main-d'œuvre ainsi que de lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Elle gère de façon unifiée les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale.

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Emploi-Québec estime que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que posent la faible croissance de sa population ainsi que son vieillissement sur le plan du développement économique et du niveau de vie des Québécoises et des Québécois.

### Les services publics d'emploi

En plus des services universels d'accueil, d'information sur le marché du travail et de placement qu'elle fournit à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de recrutement ainsi qu'aux personnes souhaitant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à s'y maintenir.

Emploi-Québec fournit également de l'information aux employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3) et contribue aux activités de la Commission des partenaires du marché du travail, notamment en ce qui a trait à la mise en œuvre des programmes de subvention du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ainsi que des programmes du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Emploi-Québec considère que la qualification de la main-d'œuvre est un pilier essentiel à l'amélioration de la productivité des travailleuses et des travailleurs et qu'elle contribue, par conséquent, à rendre les entreprises plus compétitives dans un contexte de changements technologiques accélérés et de mondialisation de l'économie.

### Les services de solidarité sociale

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent deux volets : d'une part, l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins et, d'autre part, l'aide et l'accompagnement.

En matière d'aide financière, l'accent est mis sur la diligence et l'équité. Outre les activités liées à l'admission au régime (l'attribution initiale) et à la gestion proprement dite des dossiers des prestataires, l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que les sommes correctement établies soient versées aux personnes qui y ont droit, conformément aux dispositions des lois et règlements en vigueur.

L'aide et l'accompagnement regroupent différentes interventions adaptées aux réalités des personnes et à la dynamique des collectivités. Il s'agit notamment de diriger les prestataires vers les services publics d'emploi ainsi que vers les organismes publics et communautaires capables de les soutenir adéquatement dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion socioprofessionnelle.

## Une approche partenariale

### La concertation avec les partenaires du marché du travail : un levier indispensable

Pour accomplir son mandat, Emploi-Québec peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses instances qui se concertent à l'échelle nationale, régionale et locale. Ce partenariat est complété par une concertation selon le secteur d'activité et selon certaines clientèles particulières. Les partenaires représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires actifs dans le domaine de l'emploi, les milieux de l'enseignement et les principaux ministères à vocation sociale ou économique. Le réseau des partenaires est décrit dans le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail.

### Les organismes communautaires œuvrant en employabilité et les établissements d'enseignement : des partenaires à part entière

Emploi-Québec met à contribution, pour son offre de service, quelque 400 ressources spécialisées en employabilité. Ces ressources, qui travaillent en complémentarité avec celles d'Emploi-Québec, sont pour la plupart des organismes communautaires sans but lucratif. Il s'agit plus précisément de carrefours jeunesse-emploi, de centres de recherche d'emploi, d'entreprises d'entraînement, d'entreprises d'insertion, d'organismes de développement de l'employabilité, de services spécialisés de main-d'œuvre ainsi que d'organismes s'adressant aux personnes handicapées.

Par leur apport considérable, ces organismes assurent l'insertion professionnelle de milliers de personnes qui sont en situation de chômage. Ils soutiennent également des personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs d'Emploi-Québec.

Les établissements d'enseignement offrant des formations de niveau secondaire, collégial ou universitaire contribuent également à l'offre de services d'Emploi-Québec, tant auprès des personnes sans emploi qu'auprès des travailleuses et des travailleurs ayant besoin de développer leurs compétences.

### La concertation avec les autres ministères et organismes publics

Pour consolider l'efficacité de son action, le Ministère, par l'intermédiaire d'Emploi-Québec, s'allie aux divers partenaires gouvernementaux concernés par le développement de l'emploi ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale[1].

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement fédéral en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et de l'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi. Ces ententes portent sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et d'aiguillage des demandeuses et demandeurs de prestations d'assurance-emploi sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services.

Emploi-Québec vient en aide à la clientèle handicapée au moyen de l'ensemble de ses services. Quant à la contribution financière du gouvernement fédéral, elle se fait par l'intermédiaire de l'Entente Canada-Québec qui vise la participation des personnes handicapées au marché du travail. Des projets auprès des travailleuses et des travailleurs âgés sont financés grâce à l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, un programme d'emploi fédéral-provincial.

1. Ces partenaires sont les ministères de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur; de l'Économie, de la Science et de l'Innovation; des Finances; des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire; de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion; de la Culture et des Communications; de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation; des Forêts, de la Faune et des Parcs; de la Santé et des Services sociaux, ainsi que de la Sécurité publique. D'autres organismes publics, tels que Revenu Québec, Investissement Québec, le Commissaire à la santé et au bien-être, le Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'Office des personnes handicapées du Québec (dans le cadre du programme de subventions aux entreprises adaptées), sont aussi des partenaires du Ministère.

## Des ressources au service des personnes et des entreprises

### Les ressources humaines

Pour la réalisation de sa mission en 2015-2016, Emploi-Québec a pu compter sur un effectif total de 3 625,5 équivalents temps complet, ce qui représente une baisse de 9,7 % par rapport à 2014-2015. Cette baisse, qui tient compte du transfert de certaines fonctions de communication (c'est-à-dire celles du Centre de communication avec la clientèle et du Centre d'assistance au placement) vers la Direction générale des relations avec la clientèle relevant du Ministère, s'explique aussi par les efforts qu'a consentis le Ministère afin de répondre aux exigences en matière de gestion et de contrôle de son effectif.

### Les ressources financières

Les ressources financières qu'utilise Emploi-Québec sont destinées aux activités découlant des deux grands volets de sa mission.

### Les mesures d'emploi, les services directs et l'administration[2]

Le financement des mesures d'emploi comprend les allocations de participation ainsi que les ententes de services avec divers intervenants. On entend par services directs, les services rendus par le personnel d'Emploi-Québec tels que des sessions de groupe sur le marché du travail et la recherche d'emploi, des aides au placement et de l'information sur le marché du travail en salle multiservice, ainsi que des services-conseils personnalisés en gestion des ressources humaines. En 2015-2016, les dépenses à ce chapitre ont diminué de 33,4 millions de dollars par rapport à 2014-2015 (-3,1 %).

**DÉPENSES EN MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| Catégories de dépenses | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| Financement des mesures d'emploi sous forme de soutien du revenu des participants et d'ententes avec les partenaires externes | 799,4 | 810,8 |
| Services directs et administration | 232,0 | 254,0 |
| **Total** | **1 031,4** | **1 064,8** |

Source : Compilation de la Direction du budget d'Emploi-Québec.

Ces dépenses sont principalement soutenues par le Fonds de développement du marché du travail, qui y consacre 981,2 millions de dollars (1 002,9 millions en 2014-2015). De cette somme, des dépenses de 636,5 millions de dollars sont appliquées à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail (638 millions de dollars en 2014-2015). L'Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2014-2020, visant le transfert de sommes du Fonds canadien pour l'emploi, a fait l'objet de charges de 112,6 millions de dollars au Fonds de développement du marché du travail (109,9 millions en 2014-2015) et de 2,3 millions dans des programmes d'employabilité du Ministère (5,3 millions en 2014-2015).

### L'aide financière de dernier recours et les programmes spécifiques

Les dépenses de transfert des services de solidarité sociale se sont élevées, en 2015-2016, à 2,92 milliards de dollars. Ces dépenses sont administrées régionalement et correspondent essentiellement à des prestations auxquelles des ménages ou des personnes ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1) et de son règlement d'application (RLRQ, chapitre A-13.1.1, r.1).

2. Emploi-Québec répartit annuellement entre ses directions régionales le budget qui lui est alloué pour les mesures d'emploi, pour les services directs et pour l'administration du volet emploi et du volet solidarité sociale. Cette répartition est effectuée en fonction de données socioéconomiques. Sont ainsi prises en considération les variations parfois marquées entre les régions en ce qui concerne le volume d'emplois, le nombre de personnes en situation de chômage, les taux de chômage et d'activité, le taux de roulement du personnel dans les entreprises et le nombre de mises à pied.

# RÉSULTATS 2015-2016
## SOMMAIRE DES RÉSULTATS CONCERNANT LE PLAN D'ACTION 2015-2016

Plusieurs cibles de résultats ont été ajustées en 2015-2016 par rapport à 2014-2015 afin de tenir compte des objectifs d'optimisation des ressources et de participation accrue au marché du travail de certaines clientèles. Des efforts particuliers visaient la clientèle des programmes d'assistance sociale, notamment quant au nombre de personnes aidées par les services publics d'emploi et de prestataires qui occupent un emploi par la suite. La majorité des cibles ont été entièrement atteintes ou l'ont été à des niveaux élevés. Toutefois, l'atteinte des cibles concernant la clientèle des programmes d'assistance sociale demeure un défi.

### ORIENTATION 1
**Accélérer l'insertion en emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail**

| INDICATEURS | Cibles 2015-2016 | Résultats 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible | Résultats 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement | 550 000 | 634 989 | 115 % | 607 612 |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a] | 136 500 | 174 511 | 128 % | 163 317 |
| Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a,b] | 50 900 | 64 685 | 127 % | 59 938 |
| Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a] | 200,0 M$ | 332,2 M$ | 166 % | 290,8 M$ |

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

b Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 141.

## ORIENTATION 2

**Favoriser l'insertion en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail**

| INDICATEURS | Cibles 2015-2016 | Résultats 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible | Résultats 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi | 282 500[a] | 308 826 | 109 % | 286 976 |
| Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée | 75,0 %[b] | 83,0 % | S. O. | 82,0 % |
| Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base | 27 000[c] | 24 490 | 91 % | 22 853 |
| Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 142 600[d,e] | 150 415 | 105 % | 146 929 |
| Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 50,5 %[d] | 49,9 % | 99 % | 50,0 % |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes | 50 000 | 51 236 | 102 % | 49 271 |
| Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 45,0 %[d] | 45,2 % | 100 % | 44,2 % |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale | 102 500[f] | 89 397 | 87 % | 87 969 |
| Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 44 000[d,g] | 32 662 | 74 % | 33 387 |
| Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 42,0 %[d,h] | 36,5 % | 87 % | 37,3 % |
| Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi | 135,2 M$[i] | 116,0 M$ | 86 % | 110,1 M$ |

a La cible est passée de 270 000 en 2014-2015 à 282 500 en 2015-2016.

b Le niveau de 75 % est une référence et non pas une cible à atteindre. Aucun taux d'atteinte n'est présenté.

c La cible est passée de 32 000 en 2014-2015 à 27 000 en 2015-2016.

d Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 141.

e La cible est passée de 134 600 en 2014-2015 à 142 600 en 2015-2016.

f La cible est passée de 90 000 en 2014-2015 à 102 500 en 2015-2016.

g La cible est passée de 37 000 en 2014-2015 à 44 000 en 2015-2016.

h La cible est passée de 41 % en 2014-2015 à 42 % en 2015-2016.

i La cible est passée de 114,1 M$ en 2014-2015 à 135,2 M$ en 2015-2016.

## ORIENTATION 3

**Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible | Résultat 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi | 10 500[a] | 12 566 | 120 % | 12 259 |

a La cible est passée de 11 000 en 2014-2015 à 10 500 en 2015-2016.

## ORIENTATION 4

**Participer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible | Résultat 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre | 6 458 (5 760 PAMT[a]) | 6 521 (5 904 PAMT[a]) | 101 % | 6 823 (6 046 PAMT[a]) |

a Programme d'apprentissage en milieu de travail.

b La cible est passée de 7 485 en 2014-2015 à 6 458 en 2015-2016.

## ORIENTATION 5

**Intervenir dans une perspective d'insertion en emploi auprès des personnes en situation de pauvreté, tout en accordant une aide financière aux personnes admises aux programmes d'assistance sociale**

| INDICATEURS | Cibles 2015-2016 | Résultats 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible | Résultats 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables | 85 %[a,b] | 91,7 % | Cible atteinte | 91 % |
| Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale | 97,0 %[b] | 98,2 % | Cible atteinte | 97,5 % |
| Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours | 82 000[c] | 70 609 | 86 % | 69 551 |

a La cible est passée de 80 % en 2014-2015 à 85 % en 2015-2016.

b Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou supérieur.

c La cible est passée de 75 000 en 2014-2015 à 82 000 en 2015-2016.

## Notes sur les orientations 6 à 8

Aucun indicateur n'a été établi spécifiquement pour les orientations 6 à 8. Les principales réalisations découlant de ces orientations sont décrites dans la section Résultats.

## Notes sur les indicateurs de résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi

### Les indicateurs globaux

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi concernent les personnes dont la participation à une intervention des services publics d'emploi a pris fin entre le 1er janvier et le 31 décembre 2015. Ils tiennent compte du délai maximal de six mois alloué pour obtenir les données et les inscrire dans le système. Ces résultats reflètent en quelque sorte l'insertion professionnelle à court terme.

### Les indicateurs de résultats de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail

Dans le cas des indicateurs de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail, le retour au travail d'une prestataire active ou d'un prestataire actif de l'assurance-emploi signifie que cette personne a occupé un emploi pendant douze semaines consécutives ou pendant la période restante de prestations si cette dernière est inférieure à douze semaines.

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2015-2016

## ORIENTATION 1
## Accélérer l'insertion en emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail

En plus de venir en aide aux entreprises pour éviter des mises à pied, il a été jugé important d'assister rapidement les personnes ayant perdu leur emploi afin d'assurer leur réintégration au travail. Pour beaucoup de ces personnes, les services de placement ou d'information sur le marché du travail auront été suffisants.

Les indicateurs rattachés à cette orientation concernent les services de placement ainsi que la clientèle de l'assurance-emploi. Ils sont complétés par les indicateurs sur l'aide aux personnes éloignées du marché du travail et l'aide aux entreprises et aux travailleuses et travailleurs en emploi, qui seront abordés dans les parties du rapport consacrées à d'autres orientations. Les efforts déployés cette année ont permis d'atteindre entièrement les cibles fixées.

Emploi-Québec gère ses mesures et services de façon décentralisée par l'intermédiaire de ses directions régionales. Ces dernières s'assurent que la modulation de l'offre de service répond aux besoins de leur marché du travail, dont la situation peut varier considérablement d'une région à l'autre[3].

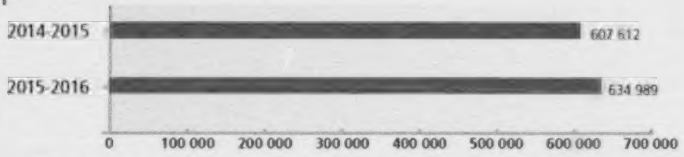
### Les services de placement

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement | 550 000 | 634 989 | 115 % |

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes signalés par les employeurs au Service national de placement. Les données sont entièrement traitées dans l'application Placement en ligne, accessible sur le site d'Emploi-Québec, à l'adresse **www.emploiquebec.gouv.qc.ca**. L'utilisation de Placement en ligne est gratuite, tant pour les employeurs que pour les chercheuses et les chercheurs d'emploi.

On a observé en 2015-2016 une importante progression du nombre de postes vacants affichés dans Placement en ligne. Le signalement de 634 989 postes vacants au cours de l'exercice a permis de dépasser la cible fixée. Dans environ 97 % des cas, les offres d'emploi ont été inscrites en mode libre-service, c'est-à-dire par les employeurs eux-mêmes. Au besoin, certaines offres ont été saisies par une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement. En ce qui concerne le placement étudiant, 31 300 postes ont été affichés ainsi que quelque 600 stages.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

3. Les principaux résultats régionaux sont présentés à l'annexe 1, page 165.

On estime à 45 400 le nombre d'employeurs ayant inscrit au moins une offre d'emploi ou de stage au cours de l'année. Il s'agit de près d'une entreprise sur cinq au Québec[4]. Les emplois affichés touchent une variété de professions et couvrent tous les secteurs d'activité. On dénombre par ailleurs en 2015-2016 quelque 201 600 candidatures dites « régulières » et 53 900 candidatures étudiantes. Le site Placement en ligne reçoit chaque année plusieurs millions de visites en complémentarité avec le site d'information sur le marché du travail en ligne.

## Les participantes et participants de l'assurance-emploi

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a] | 136 500 | 174 511 | 128 % |

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

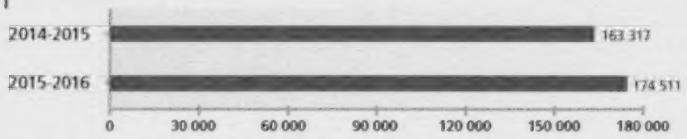
On entend par participante ou participant de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certaines sommes provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des trois ou cinq années précédentes, selon certaines dispositions de la Loi sur l'assurance-emploi (L.C. 1996, chapitre 23).

Cet indicateur présente combien de ces personnes ont commencé dans l'année à bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. Aux fins du suivi, seules sont retenues les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

On a dénombré en 2015-2016 plus de 174 500 nouveaux participants, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 128 %. L'aide à la formation est demeurée importante puisque près de 19 700 personnes ont été soutenues dans l'amélioration de leurs compétences de base ou spécialisées.

Parmi les personnes qui ont reçu des prestations d'assurance-emploi au cours de l'année, une proportion d'environ 19 % ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[5].

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction de la statistique et de l'information de gestion.

4. Le pourcentage est calculé sur la base d'un total de 234 400 entreprises au Québec.
5. Il s'agit d'une estimation faite à partir du nombre total de prestataires actifs de l'assurance-emploi et aptes à l'emploi qui recevaient des prestations au début de l'année, auquel on ajoute le nombre total de personnes qui sont devenues prestataires au cours de l'année. Dans ce bassin de 755 200 personnes, une proportion d'environ 19 % ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

## L'insertion professionnelle des participantes et participants de l'assurance-emploi

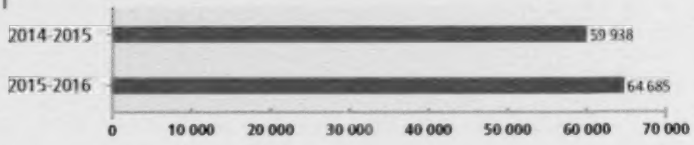
| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a,b] | 50 900 | 64 685 | 127 % |

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

b Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 141.

Cet indicateur correspond au nombre de participantes et participants de l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. En 2015-2016, un total de 64 685 prestataires sont retournés au travail rapidement après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[6], ce qui s'est traduit par un taux d'atteinte de la cible de 127 %. Cette hausse appréciable par rapport à 2014-2015 s'explique par l'apport supplémentaire de nouveaux participants, comme le démontre l'indicateur précédent.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction de la statistique et de l'information de gestion.

## Les prestations non versées par l'assurance-emploi

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a] | 200,0 M$ | 332,2 M$ | 166 % |

Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

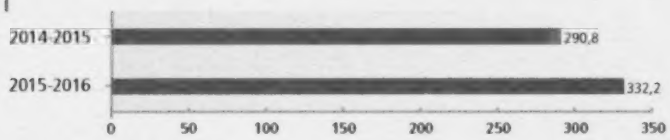
a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

L'intervention des services publics d'emploi auprès des participantes et participants de l'assurance-emploi ainsi que le retour en emploi de ces derniers influent sur les dépenses de prestations du programme d'assurance-emploi. Ce résultat est calculé en faisant la somme des prestations qui auraient normalement été versées à des prestataires de l'assurance-emploi et qui ne l'ont pas été en raison du retour au travail de ces personnes à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

La cible a été largement dépassée. Parmi les 64 685 prestataires de l'assurance-emploi qui ont réintégré rapidement le marché du travail à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevait des prestations avant de participer à une mesure d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2015-2016 à ces personnes en raison de leur retour au travail totalisent 332,2 millions de dollars. Les résultats sont en hausse parce qu'un plus grand nombre de prestataires actifs sont retournés au travail et parce que les prestations hebdomadaires moyennes qui n'ont pas eu à être versées pour ces personnes sont majorées chaque année.

6. Ces données proviennent d'échanges d'information entre Emploi-Québec et Service Canada.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

## ORIENTATION 2

## Favoriser l'insertion en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail

Il est essentiel d'augmenter la participation des Québécoises et des Québécois au marché du travail afin de relever les défis que pose le vieillissement de la population pour l'équilibre du marché du travail, la croissance économique et le niveau de vie de la population. Bien qu'une partie des personnes en situation de chômage soient relativement autonomes par rapport à leur intégration au marché du travail, un nombre important d'entre elles risquent de voir la durée de leur chômage se prolonger et le coût de ce dernier s'alourdir en l'absence d'une aide des services publics d'emploi.

L'une des priorités d'Emploi-Québec a été de renforcer son action auprès des personnes faisant partie de groupes sous-représentés sur le marché du travail. Ces groupes sont les suivants : la clientèle des programmes d'assistance sociale, les personnes de moins de 25 ans ou de 55 ans et plus, les personnes immigrantes ainsi que les personnes handicapées.

Les services aux entreprises et les services aux individus ont été arrimés de manière à améliorer l'insertion professionnelle des personnes. Diverses actions de placement et d'appariement ont été menées au cours de l'année.

### Les participantes et participants aux interventions

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi | 282 500[a] | 308 826 | 109 % |

a. La cible est passée de 270 000 en 2014-2015 à 282 500 en 2015-2016.

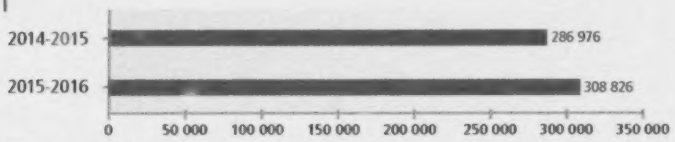
Cet indicateur nous renseigne sur le recours de la population aux services spécialisés qui lui sont offerts, en dénombrant les personnes qui participent aux interventions des services publics d'emploi. Ne sont pas prises en considération les personnes qui ont eu recours exclusivement aux services universels (information sur le marché du travail, accueil et évaluation de l'employabilité, placement).

On a dénombré quelque 358 700 participantes et participants actifs en 2015-2016, dont 308 826 ont amorcé leur démarche dans l'année. La cible a été atteinte à 109 %. Ainsi, environ une personne sur quatre ayant reçu au cours de l'année un soutien du revenu de l'État, qu'il s'agisse d'assurance-emploi ou d'aide financière de dernier recours, a bénéficié d'une intervention structurée pour l'aider dans ses démarches vers l'emploi[7]. Le détail des résultats quant aux nouveaux participants par régions est présenté à l'annexe 1.

7. L'estimation est faite à partir du nombre total de prestataires actifs de l'assurance-emploi jumelé au nombre d'adultes aptes au travail qui ont bénéficié d'une aide financière de dernier recours au cours de l'année. En 2015-2016, parmi les 1 039 800 prestataires (assurance-emploi ou assistance sociale), environ 261 500 personnes ont participé aux interventions des services publics d'emploi.

Environ deux nouveaux participants sur trois ont reçu un service fourni en partenariat avec un établissement d'enseignement ou avec une ressource spécialisée en employabilité. L'expertise de ces ressources permet de répondre de façon adaptée aux besoins de la clientèle ou de réaliser des économies d'échelle en tenant compte des créneaux qu'elles exploitent en matière d'aide à la recherche d'emploi ou d'aide au développement de l'employabilité et des compétences. Des organismes de développement ont également accordé un soutien spécialisé au démarrage de microentreprises et à la création d'emplois autonomes.

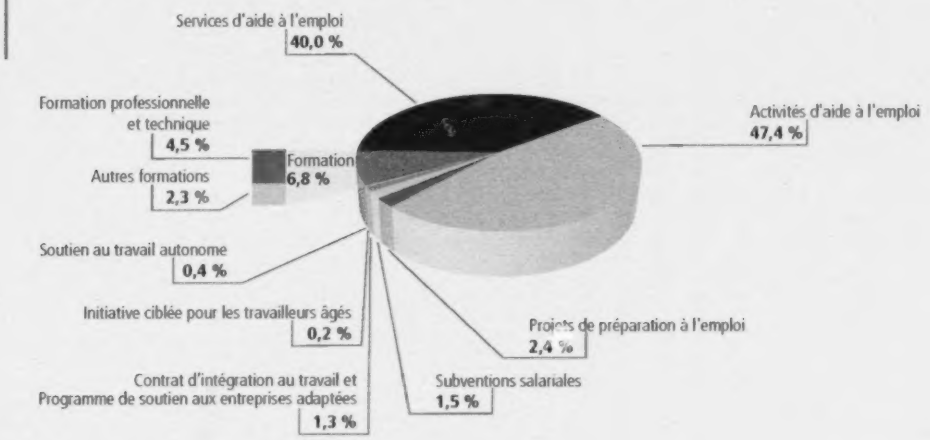
**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Statistiques officielles du Ministère.

Comme le montre l'examen des indicateurs portant sur des sous-groupes de participantes et de participants, les services qui leur sont offerts varient en fonction de leurs besoins et de leurs caractéristiques, bien que ces personnes aient en commun plusieurs problématiques. Ainsi, plus de 87 % des nouvelles participations visaient un soutien à la recherche d'emploi (activités sur place encadrées par du personnel d'Emploi-Québec ou services d'aide à l'emploi offerts par des organismes spécialisés en employabilité).

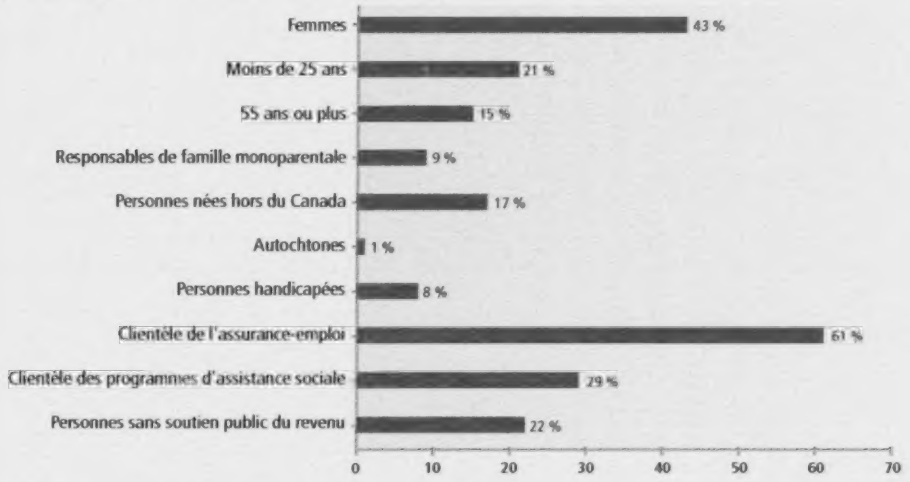
**NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE**




Source : Statistiques officielles du Ministère.

La population à laquelle sont offerts des services spécialisés est diversifiée. Elle suit l'évolution socioéconomique du Québec ainsi que les objectifs des diverses stratégies visant à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail. Ainsi, on observe une tendance à la hausse de la proportion des personnes âgées de 55 ans et plus parmi les nouveaux participants. En raison du vieillissement de la population, cette proportion est passée de 4 % en 2000-2001 à 15 % en 2015-2016. Les caractéristiques de la clientèle varient aussi selon les particularités régionales et locales. Par ailleurs, parmi les nouveaux participants, la proportion de personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail est passée de 63,0 % en 2011-2012 à 66,0 % en 2015-2016.

**PROPORTION DE NOUVELLES PARTICIPANTES ET NOUVEAUX PARTICIPANTS SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES[a]**
EN POURCENTAGE




Source : Statistiques officielles du Ministère.

a Les caractéristiques ne s'excluent pas l'une l'autre. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations volontaires des participantes et participants et peuvent donc comporter une certaine marge d'erreur.

## Les mesures de préparation et d'intégration en emploi

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 |
|---|---|---|
| Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée | 75,0 %[a] | 83,0 % |

a Le niveau de 75 % est une référence et non pas une cible à atteindre. Aucun taux d'atteinte n'est présenté.

Cet indicateur vise à favoriser une allocation efficiente des ressources en exprimant le lien à établir entre le risque associé à la durée du chômage et l'ampleur de l'intervention. Les services publics d'emploi interviennent auprès de personnes ayant plus ou moins d'obstacles à franchir pour occuper un emploi, mais aussi pour satisfaire aux exigences inhérentes à l'intervention. Ainsi, le choix de la mesure comporte un facteur de risque qui se traduit par des interruptions avant terme de la participation.

On entend par chômage de longue durée une période de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques sont susceptibles d'entraîner une période de chômage d'une telle durée, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Parmi les personnes qui ont bénéficié de mesures de longue durée, une proportion d'environ 83 % éprouvait des difficultés importantes d'intégration au marché du travail.

Les données relatives à cette cible sont mentionnées à titre indicatif pour l'ensemble du Québec. Aucun historique n'est présenté, la proportion devant être évaluée en fonction de divers paramètres propres à chaque année et à chaque région (par exemple, le contexte économique, le profil d'employabilité, les orientations, etc.).

## Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Plus de 42 400 personnes sans emploi ont pu obtenir de l'aide au cours de l'année pour participer à un programme de formation. De ces personnes, environ 29 000 ont suivi une formation professionnelle donnée au secondaire ou une formation technique de niveau collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur démarche d'emploi et dont l'activité principale consistait à suivre une formation professionnelle ou technique, une proportion de 75,1 % ont obtenu un emploi par la suite.

Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Emploi-Québec soutient principalement des formations qui visent le développement des compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. Un exemple récent est le soutien de formations dans la filière de l'électrification des transports (installation de bornes électriques, manipulation de batterie haute tension, sécurité en cas d'incident impliquant un véhicule électrique).

Étant donné que la main-d'œuvre est de plus en plus scolarisée et que de nouvelles technologies voient le jour, les personnes en situation de chômage qui veulent obtenir un emploi se doivent d'accroître leurs compétences pour être compétitives sur le marché du travail.

En contrepartie, pour diverses professions ne requérant que des compétences élémentaires, le soutien à l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche peuvent être considérés comme suffisants. C'est principalement de cette situation que traite le prochain indicateur de résultats.

## Taux de réussite des formations soutenues[8]

Les formations retenues ne visent pas nécessairement un titre ou une certification. Nous pouvons apprécier les résultats à partir des données sur le taux de réussite quant aux objectifs de l'intervention.

Bien que la formation s'adresse à toutes les clientèles, une attention particulière est portée aux prestataires de l'aide financière de dernier recours qui n'ont pas d'expérience de travail récente ou aux personnes sans soutien public du revenu (par exemple, des jeunes sans expérience de travail ou des personnes nouvellement arrivées au Canada).

On observe un taux de réussite de 60 % en ce qui concerne les formations que ces personnes ont suivies grâce au soutien d'Emploi-Québec.

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base | 27 000[a] | 24 490 | 91 % |

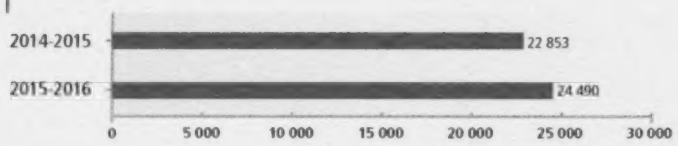
a La cible est passée de 32 000 en 2014-2015 à 27 000 en 2015-2016.

Les activités de formation de base comprennent la francisation, l'alphabétisation, l'acquisition des préalables à la formation professionnelle ou technique, la formation générale au secondaire, les métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés et la formation professionnelle au secondaire.

On dénombre 24 490 nouveaux participants en 2015-2016, soit 1 637 de plus qu'en 2014-2015. La plupart d'entre eux ont reçu de la formation professionnelle de niveau secondaire (62 % des cas) ou bien de la formation générale leur permettant de terminer leur 5e secondaire ou d'obtenir les préalables à la formation professionnelle ou technique (21 % des cas).

8. Résultat basé sur l'année 2014-2015.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction de la statistique et de l'information de gestion.

## Des interventions qui favorisent l'appariement entre les besoins des personnes et des entreprises[9]

Les entreprises contribuent à l'accueil des personnes sans emploi à l'aide de Subventions salariales, de Contrat d'intégration au travail pour personnes handicapées, ainsi que du Programme de soutien à l'adaptation du milieu de travail aux besoins des personnes handicapées.

En 2015-2016, ce sont 9 629 entreprises qui ont été impliquées. Elles avaient pour le plus grand nombre entre 6 et 99 employés (51 % des cas). Les entreprises de 0 à 5 employés représentaient 41 % des cas. Les autres entreprises avaient plus de 100 employés.

À l'instar de la répartition des entreprises dans l'économie québécoise, les entreprises étaient actives pour le plus grand nombre dans le secteur des services (79 % des cas) alors que les entreprises dans la transformation (c'est-à-dire la construction et la fabrication) représentaient 18 % des cas. Les autres entreprises œuvraient dans le secteur primaire.

## L'insertion professionnelle

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 142 600[a,b] | 150 415 | 105 % |

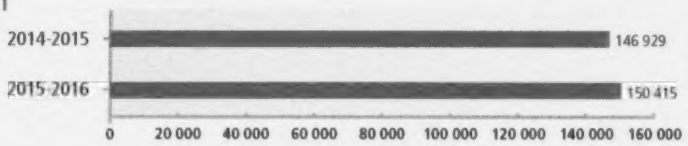
a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 141.

b La cible est passée de 134 600 en 2014-2015 à 142 600 en 2015-2016.

Les services offerts ont pour principal objectif d'amener les personnes aidées à trouver du travail et à continuer ensuite de développer leurs compétences tout en occupant un emploi. L'efficacité des interventions est évaluée notamment en fonction du nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié de celles-ci.

Ainsi, 150 415 personnes ont obtenu rapidement un emploi à la suite d'une intervention, soit 105 % par rapport au nombre ciblé.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction de la statistique et de l'information de gestion.

9. Résultat basé sur l'année 2014-2015.

Le rôle des ressources externes et des établissements d'enseignement, dont il a été question précédemment, se concrétise également dans ces résultats en matière d'insertion professionnelle.

## Le taux d'emploi

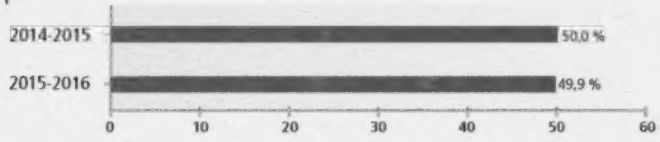
| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 50,5 %[a] | 49,9 % | 99 % |

a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 141.

En complément de l'indicateur précédent relatif au nombre de personnes qui occupent un emploi à la suite d'une intervention, cet indicateur mesure la proportion de participantes et de participants qui, ayant terminé leur démarche au cours de la période de référence, trouvent du travail à brève échéance à la suite de l'intervention. Parmi les 301 259 personnes en question, 150 415 ont occupé un emploi rapidement, ce qui correspond à un taux d'emploi de 49,9 %.

Le taux d'emploi mesuré à court terme[10] varie de 30,9 % à 56,5 % selon qu'il s'agit, respectivement, de prestataires d'une aide financière de dernier recours (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Cela correspond d'ailleurs au degré d'employabilité que l'on observe chez ces deux groupes de prestataires, la clientèle de l'aide financière de dernier recours rencontrant généralement plus d'obstacles à l'emploi que les prestataires de l'assurance-emploi, lesquels bénéficient d'une expérience de travail récente. Le taux d'emploi se situe à 48,5 % chez les femmes et à 51,0 % chez les hommes.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction de la statistique et de l'information de gestion.

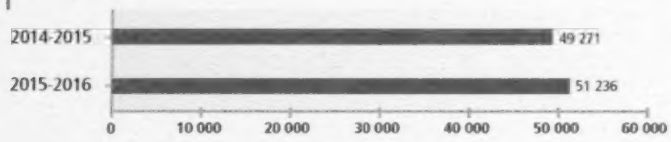
## Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes | 50 000 | 51 236 | 102 % |

Le manque d'expérience de travail au Québec, la difficulté à faire reconnaître les études et les titres acquis à l'extérieur du Canada, et une connaissance limitée de la langue française demeurent les principaux obstacles à l'insertion socioprofessionnelle des personnes immigrantes. C'est pourquoi, dans bien des cas, il faut recourir à une approche adaptée faisant appel à des organismes spécialisés. On dénombre 51 236 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont amorcé une participation à une mesure ou à un service d'Emploi-Québec en 2015-2016, ce qui a permis de dépasser la cible.

10. À plus long terme, le taux d'emploi tend à s'améliorer.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction de la statistique et de l'information de gestion.

Un soutien à la formation a été accordé à la clientèle immigrante dans une proportion de 14 %. Quelque 1 700 personnes nées à l'extérieur du Canada ont entrepris des activités de francisation dans l'année, ce qui a favorisé leur insertion professionnelle. Par ailleurs, divers services d'aide à la recherche d'emploi ou de développement de l'employabilité adaptés à la situation des personnes immigrantes ont été offerts par des organismes externes ayant acquis une expertise auprès de cette clientèle.

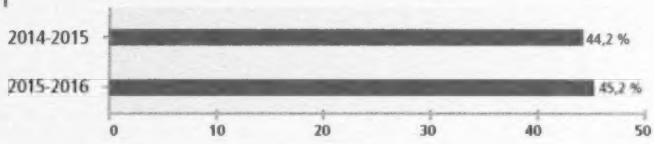
## Le taux d'emploi des personnes immigrantes

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 45,0 %[a] | 45,2 % | 100 % |

a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 141.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion de personnes immigrantes qui trouvent un emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi. Ainsi, parmi les 48 071 personnes qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, 21 710 ont occupé un emploi dans un bref délai, ce qui représente un taux d'emploi de 45,2 %.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction de la statistique et de l'information de gestion.

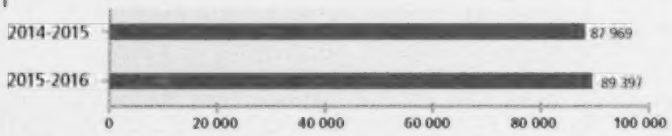
## L'aide à la clientèle des programmes d'assistance sociale

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale | 102 500[a] | 89 397 | 87 % |

a La cible est passée de 90 000 en 2014-2015 à 102 500 en 2015-2016.

La clientèle des programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. En 2015-2016, on dénombre parmi cette clientèle 89 397 personnes qui ont participé à une intervention visant leur insertion professionnelle, ce qui correspond à une hausse de quelque 1 400 personnes par rapport à 2014-2015 et à un taux d'atteinte de la cible de 87 %.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

Cette clientèle a continué de recevoir un soutien à la formation et de bénéficier de projets de préparation à l'emploi, deux mesures qui s'échelonnent sur plusieurs mois. Par ailleurs, les activités d'aide à l'emploi, qui sont des interventions offertes par le personnel même d'Emploi-Québec, ont continué d'être importantes pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes aidées, dont un bon nombre possède certaines compétences ainsi que des expériences de travail. Cette démarche soutenue s'adressait autant aux nouveaux demandeurs d'une aide financière qu'aux prestataires qui achevaient leur participation à une mesure de longue durée.

## L'intégration à l'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

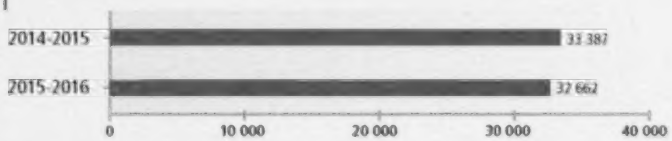
| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 44 000[b] | 32 662 | 74 % |

a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 141.

b La cible est passée de 37 000 en 2014-2015 à 44 000 en 2015-2016.

En 2015-2016, plus de 32 600 participantes et participants venant de la clientèle des programmes d'assistance sociale ont intégré rapidement un emploi après une intervention des services publics d'emploi. Les résultats de 2015-2016 ne sont pas tout à fait comparables avec ceux de 2014-2015 étant donné que ceux-ci incluent les données relatives à la mesure Supplément de retour au travail, qui a pris fin en juillet 2014[11]. On estime à 1 700 la contribution nette de cette mesure aux cas comptabilisés l'année passée, ce qui ramènerait le résultat de 2014-2015 autour de 31 700 participants en emploi. Sur une base comparative, on observe donc une amélioration relative des résultats. Le taux d'atteinte de la cible ajustée en 2015-2016 se situe à 74 %.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

11. Il s'agissait d'une somme forfaitaire de 500 $ versée à des personnes à faible revenu pour compenser en partie les dépenses occasionnées par leur entrée en fonction dans un nouvel emploi.

## Le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

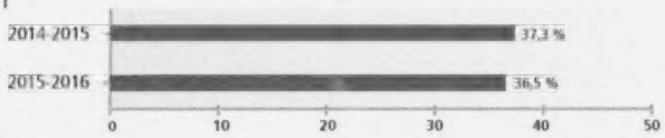
| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi | 42,0 %[a,b] | 36,5 % | 87 % |

a Pour plus de détails, on consultera les notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 141.

b La cible est passée de 41 % en 2014-2015 à 42 % en 2015-2016.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des participantes et des participants provenant de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui trouvent un emploi dans un court laps de temps après une intervention des services publics d'emploi. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi au sein de la clientèle visée par Emploi-Québec. Parmi les 89 364 personnes appartenant à cette clientèle qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, 32 662 ont occupé un emploi rapidement après l'intervention. De même que pour le nombre de participants en emploi (voir l'indicateur précédent), on ne peut pas vraiment comparer les résultats ci-dessus avec ceux de 2014-2015 en raison du retrait de la mesure Supplément de retour au travail. Après un ajustement des résultats de 2014-2015, le taux aurait été autour de 36,1 %. Ainsi, le taux d'emploi de 36,5 % en 2015-2016, sans atteindre la cible, dénote une certaine amélioration des résultats.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

## Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant le retour en emploi | 135,2 M$[a] | 116,0 M$ | 86 % |

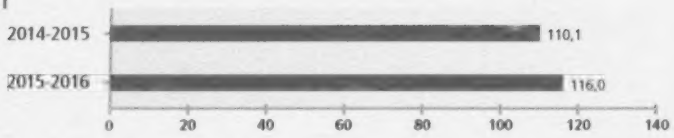
a La cible est passée de 114,1 M$ en 2014-2015 à 135,2 M$ en 2015-2016.

Comme indiqué précédemment, plusieurs milliers de prestataires bénéficiant d'un soutien du revenu versé par l'État ont occupé un emploi à la suite de l'intervention des services publics d'emploi. Une partie des économies ainsi générées est aussi attribuable au fait que des prestataires ont cessé de recevoir de l'aide au cours de leur participation à une mesure comportant un soutien du revenu[12]. La somme des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui cessent de recevoir de l'aide grâce au soutien que leur a apporté Emploi-Québec.

Ce soutien a contribué à générer des économies de 116 millions de dollars au chapitre de l'aide financière de dernier recours, soit près de 6 millions de plus qu'en 2014-2015, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 86 %.

12. Il s'agit principalement des subventions salariales, des contrats d'intégration au travail pour personnes handicapées et du Programme d'aide à l'intégration des immigrants.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

# ORIENTATION 3
## Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité

La présente orientation ainsi que la suivante traitent des services destinés à aider les entreprises et la main-d'œuvre. Les indicateurs retenus ne sont pas exclusifs à l'une ou l'autre des orientations, bien qu'attribués à l'une des deux. Les résultats sont complétés par les faits saillants d'une enquête menée auprès des entreprises aidées afin de mesurer leur satisfaction à l'égard de l'aide reçue.

La main-d'œuvre étant de plus en plus rare, les entreprises doivent investir en matière d'attraction, de rétention du personnel et de planification de leurs besoins de main-d'œuvre. Les entreprises qui ont besoin de l'aide d'Emploi-Québec éprouvent, pour la plupart, des difficultés à faire face aux changements du marché du travail en raison de leur capacité financière limitée ou d'un manque d'expertise en gestion des ressources humaines.

### Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

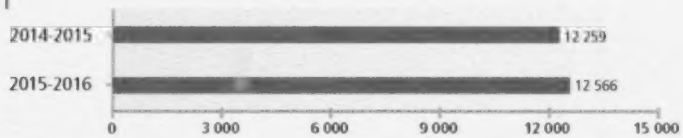
| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi | 10 500[a] | 12 566 | 120 % |

a La cible est passée de 11 000 en 2014-2015 à 10 500 en 2015-2016.

Le résultat présenté tient compte seulement des entreprises qui ont bénéficié d'une intervention spécialisée. Il exclut les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme les site *IMT en ligne* (information sur le marché du travail) et *Placement en ligne*.

En 2015-2016, le nombre d'entreprises ayant commencé à bénéficier d'une intervention s'élève à 12 566, ce qui représente un taux d'atteinte de la cible de 120 %.

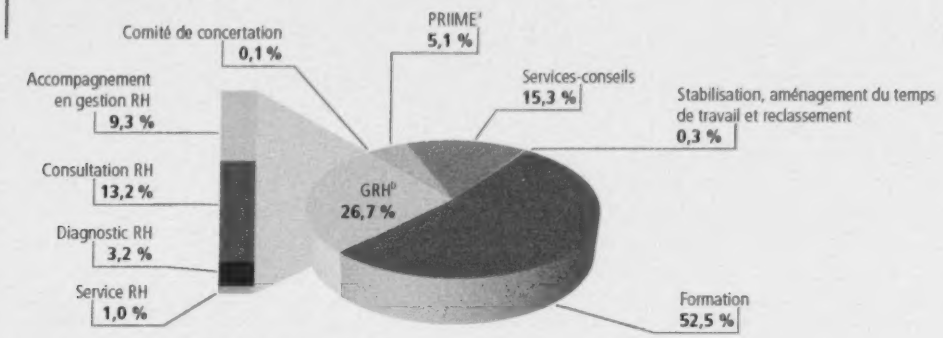
**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

Plus de la moitié (52 %) des interventions menées auprès des entreprises l'ont été pour soutenir la formation de leur personnel. Quant aux services-conseils, ils représentent près de 15 % des interventions auprès des entreprises, alors que cette proportion est de 27 % en ce qui concerne le soutien destiné au développement des ressources humaines par la mise en place d'un service de ressources humaines, par un diagnostic, par des consultations ou par de l'accompagnement en gestion. Emploi-Québec, conformément à la loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1)[13], soutient également les entreprises qui procèdent à des licenciements collectifs.

**RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTIONS EN RESSOURCES HUMAINES AUPRÈS DES ENTREPRISES**




Source : Compilation spéciale du Ministère.

a PRIIME : Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.

b GRH : Gestion des ressources humaines.

13. La Loi sur les normes du travail définit les responsabilités des employeurs et du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en matière de licenciement collectif. En vertu de cette loi, l'employeur qui prévoit la fermeture de son entreprise ou la mise à pied de dix travailleuses ou travailleurs ou plus doit en prévenir le ministre. Cette loi oblige également les employeurs à prendre des mesures pour faciliter le reclassement des employées et employés lorsque le licenciement vise 50 personnes salariées ou plus. Si le nombre de personnes licenciées ne justifie pas la mise en place dans l'entreprise d'un comité d'aide au reclassement, les travailleuses et travailleurs licenciés peuvent être dirigés vers un comité d'aide au reclassement à entrée continue.

Comme il a déjà été indiqué (voir page 55), Emploi-Québec intervient en priorité auprès des petites entreprises (employant de 6 à 99 personnes) et cherche à accroître leur nombre par rapport à l'ensemble des entreprises aidées. En ce qui concerne les secteurs d'activité, c'est celui des services qui compte la plus forte proportion d'entreprises aidées (68 %), suivi de la transformation (23 %) et du secteur primaire (environ 5 %)[14].

## Des retombées pour les entreprises aidées[15]

Une enquête a été menée au printemps 2015 auprès d'entreprises qui avaient bénéficié d'une aide structurée d'Emploi-Québec ayant pris fin environ un an auparavant. Les résultats de cette enquête constituent un complément au suivi des indicateurs inscrits dans le plan d'action d'Emploi-Québec. Rappelons qu'à l'exception des services-conseils fournis directement par du personnel d'Emploi-Québec, l'aide offerte aux entreprises requiert une contribution financière de leur part.

Voici les principaux constats issus de réponses qu'ont fournies les entreprises visées par l'enquête.

- Le principal objectif de l'entreprise consistait notamment :
  - à mettre à niveau les compétences de son personnel ou à lui en faire acquérir de nouvelles;
  - à améliorer la gestion de l'entreprise et l'organisation du travail;
  - à améliorer la gestion des ressources humaines.
- Les entreprises ont déclaré dans une proportion de 95 % que leur objectif principal avait été atteint entièrement pour 44 % d'entre elles et en bonne partie dans 51 % des cas.
- Quel qu'ait été leur objectif, les entreprises ont déclaré que l'intervention avait contribué de façon « très significative » à améliorer :
  - la satisfaction au travail (pour 80 % des entreprises);
  - l'organisation du travail (78 %);
  - la qualité des produits (72 %);
  - la productivité des employés (72 %);
  - la capacité d'adaptation au changement (70 %);
  - la stabilité du personnel (72 %);
  - la compétitivité de l'entreprise (71 %);
  - le service à la clientèle (66 %);
  - l'innovation dans l'entreprise (61 %);
  - le recrutement de nouveaux employés (52 %).
- Les entreprises considèrent dans une proportion de 94 % que les retombées pour leur organisation sont au moins égales aux efforts qu'elles ont consentis, que ce soit en argent ou en temps : 58 % considèrent que ces retombés sont supérieures à leurs efforts et 36 % jugent qu'elles sont égales.
- Les entreprises déclarent dans une proportion de 93 % que l'aide reçue a été « très utile » à leur démarche organisationnelle.

14. Le secteur d'activité est manquant au système pour certaines entreprises, ce qui fait que le total est inférieur à 100 %.
15. Tiré de l'*Enquête sur la situation post-intervention des entreprises ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi*, SOM sondage, juin 2015.

## ORIENTATION 4
## Participer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre

Emploi-Québec contribue à l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre, l'offre de formation et les besoins du marché du travail, par ses travaux sur l'information sur le marché du travail et par l'entremise de ses diverses instances partenariales. Cela lui permet d'intervenir plus directement auprès des entreprises en les soutenant dans leur démarche de formation de leur main-d'œuvre.

Au cours de l'exercice, les projets soutenus dans le cadre de la mesure Formation de la main-d'œuvre ont touché plus de 106 100 travailleuses et travailleurs employés par près de 7 800 entreprises. Cela n'inclut pas celles et ceux dont l'employeur a bénéficié exclusivement d'un crédit d'impôt (sans intervention directe d'Emploi-Québec). Par ailleurs, Emploi-Québec soutient le développement et la reconnaissance des compétences par son partenariat avec les comités sectoriels de main-d'œuvre et assume des responsabilités à l'égard de la qualification réglementée.

### Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre | 6 458 (dont 5 760 PAMT[a]) | 6 521 (dont 5 904 PAMT[a]) | 101 % |

a Programme d'apprentissage en milieu de travail.

b La cible est passée de 7 485 en 2014-2015 à 6 458 en 2015-2016.

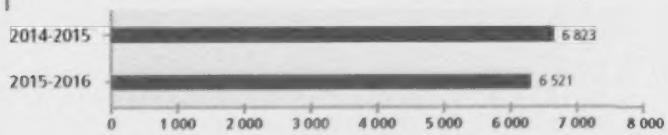
Les nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre sont les travailleuses et travailleurs qui ont entrepris dans l'année une démarche de qualification professionnelle menant à une certification selon l'une des stratégies suivantes : le Programme d'apprentissage en milieu de travail, la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et les stratégies du Cadre autres que le Programme d'apprentissage en milieu de travail. Cet indicateur englobe les démarches soutenues tant par Emploi-Québec que par les comités sectoriels de main-d'œuvre.

Le nombre de nouveaux participants en 2015-2016 a atteint 6 521 (5 904 pour le réseau d'Emploi-Québec et 617 pour les comités sectoriels), ce qui correspond à 101 % du nombre ciblé.

Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers suivants ont connu un succès appréciable : cuisinière ou cuisinier, ouvrière ou ouvrier en production laitière, coiffeuse ou coiffeur, assembleuse-soudeuse ou assembleur-soudeur, soudeuse ou soudeur, préposée ou préposé d'aide à domicile, préposée ou préposé au service des mets et boissons, ouvrière ou ouvrier en aménagement paysager.

Quant à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, les principaux métiers pour lesquels les comités sectoriels ont procédé à une évaluation sont les suivants : conseillère vendeuse ou conseiller vendeur, superviseure et superviseur de premier niveau, coiffeuse ou coiffeur et technicienne ou technicien de véhicules récréatifs.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction de la statistique et de l'information de gestion.

En 2015-2016, le personnel d'Emploi-Québec a délivré des certificats de qualification correspondant aux normes professionnelles existantes ainsi que pour des métiers du régime de qualification[16]. Il a également fait passer des examens de qualification et délivré des cartes d'apprentis pour des métiers réglementés.

## ORIENTATION 5
## Intervenir dans une perspective d'insertion en emploi auprès des personnes en situation de pauvreté, tout en accordant une aide financière aux personnes admises aux programmes d'assistance sociale

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale constitue un défi important pour la société québécoise, laquelle a marqué des progrès encourageants à cet égard au cours des dernières années. Si l'emploi est le moyen privilégié pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les services de solidarité sociale d'Emploi-Québec ont également concouru à la réalisation de plusieurs des engagements pris à ce chapitre.

En 2015-2016, les services de solidarité sociale ont offert une aide financière de dernier recours à quelque 320 000 ménages en moyenne chaque mois. Les indicateurs suivis au regard de cette orientation concernent les objectifs relatifs à la bonne gestion de l'aide financière de dernier recours.

Le rapport annuel du Ministère, aux pages 93 et 94 présente d'autres informations sur divers programmes complémentaires.

### Le délai de traitement

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables | 85 %[a,b] | 91,7 % | Cible atteinte |

a Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou supérieur.

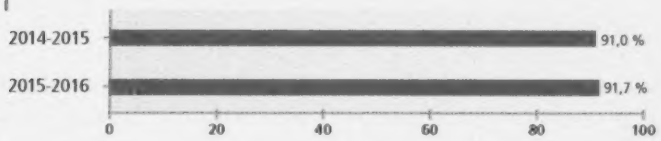
b La cible est passée de 80 % en 2014-2015 à 85 % en 2015-2016.

Cet indicateur correspond à la proportion de demandes traitées dans le délai imparti en nombre de jours ouvrables, entre la date où la personne qui a fait la demande a fourni l'ensemble des documents nécessaires pour établir son admissibilité et la date à laquelle est rendue une décision (favorable ou non) quant à l'attribution d'une aide financière. En raison de la vulnérabilité des personnes qui sollicitent l'aide financière de dernier recours, une attention particulière est apportée à la rapidité avec laquelle les demandes sont traitées. Il faut par ailleurs veiller à ce que la vérification de l'admissibilité et le calcul de l'aide financière accordée, le cas échéant, soient effectués de façon équitable et dans le respect de la Loi et du Règlement.

16. Pour plus d'informations sur le développement et la mise en œuvre du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, se reporter au rapport annuel de gestion 2015-2016 de la Commission des partenaires du marché du travail.

Le délai moyen pour rendre une décision a été de 2,0 jours en 2015-2016. Ainsi, 91,7 % des dossiers ont été traités dans le délai alloué, ce qui a permis de dépasser l'engagement de 85 %.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

| Délai moyen de traitement à partir de la réception des documents | Proportion des décisions rendues |
|---|---|
| 0 à 2 jours | 78 % |
| 3 à 5 jours | 15 % |
| 6 à 10 jours | 5 % |
| 11 jours et plus | 2 % |

Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

À titre d'information, le délai moyen pour l'ensemble du processus, incluant l'obtention des documents requis, a été de 13,9 jours ouvrables (13,6 en 2014-2015).

## La mesure de la conformité de l'aide financière de dernier recours

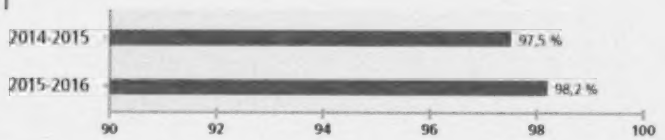
| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers des services de solidarité sociale | 97,0 %[a] | 98,2 % | Cible atteinte |

a Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou supérieur.

Le taux d'exactitude visé s'inscrit dans le cadre des travaux d'assurance qualité portant sur la gestion des dossiers en ce qui concerne l'aide financière de dernier recours. Il s'agit d'évaluer *a posteriori*, au moyen d'un échantillon représentatif des décisions, ce qui aurait dû être payé par rapport à ce qui a été réellement versé.

L'évaluation effectuée montre que, globalement, 98,2 % des sommes versées aux prestataires de l'aide financière de dernier recours étaient exactes. Autrement dit, on estime à 1,8 % les versements erronés (qu'il s'agisse de sommes versées en trop ou de versements insuffisants). Ce pourcentage correspond essentiellement à la marge d'erreur constatée en ce qui a trait aux sommes versées. Lorsque des écarts sont constatés, des correctifs sont apportés si les personnes reçoivent encore des prestations des services de solidarité sociale. Dans le cas contraire, le dossier est confié au Centre de recouvrement (voir à ce sujet le rapport annuel du Centre de recouvrement, pages 183 et 184).

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Compilation d'Emploi-Québec.

## Les sorties de l'aide financière de dernier recours

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours | 82 000[a] | 70 609 | 86 % |

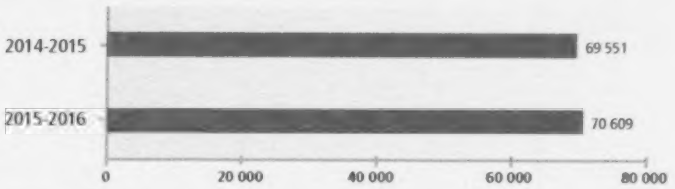
a. La cible est passée de 75 000 en 2014-2015 à 82 000 en 2015-2016.

Cet indicateur couvre à la fois les sorties de l'aide financière de dernier recours à la suite des interventions axées sur l'emploi et des interventions relatives à la conformité. Une sortie correspond à une personne qui a reçu une aide financière au cours d'un mois donné et qui, au terme d'une intervention d'Emploi-Québec, cesse d'en recevoir pendant les deux mois suivants.

En 2015-2016, on dénombre 70 609 sorties, dont 31 947 à la suite d'interventions axées sur l'emploi, les autres découlant d'interventions en matière de conformité. Il s'agit d'une augmentation de plus de 1 000 sorties par rapport à 2014-2015, mais cette augmentation n'a pas permis l'atteinte de la nouvelle cible.

Ces sorties de l'aide ont contribué à la baisse du taux d'assistance sociale chez les personnes de 0 à 64 ans, qui est passé de 7,3 % en 2008 à 6,5 % en 2015.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**




Source : Direction des statistiques et de l'information de gestion.

## ORIENTATION 6
### Poursuivre l'adaptation de la prestation de services, l'organisation territoriale et l'amélioration des processus de travail

Emploi-Québec vise à accroître l'efficacité de ses interventions dans un contexte que caractérisent, d'une part, une gestion par résultats décentralisée et partenariale et, d'autre part, des ressources limitées.

Elle met l'accent sur la nécessité de diversifier et de moderniser les modes de prestation de ses services afin d'en assurer la qualité. Les améliorations visées passent notamment par le recours aux technologies de l'information, l'optimisation des services et la réorganisation territoriale du réseau.

Les travaux de regroupement entre Emploi-Québec et Services Québec se sont poursuivis en 2015-2016. Une nouvelle plateforme a été instaurée pour cinq des neuf centres d'appels du Ministère, dont le Centre d'assistance au placement et le Centre de relations avec la clientèle d'Emploi-Québec. Cette plateforme est à la fine pointe de la technologie et elle offre des fonctionnalités améliorées quant à l'interface avec les utilisateurs. De plus, les agents d'aide disposent désormais d'une version actualisée de l'outil *Aide à la décision en ligne*. Cet outil offre un accès facile à une information normative et opérationnelle structurée, complète et de qualité, laquelle comprend maintenant l'information sur les programmes d'aide financière de dernier recours.

## ORIENTATION 7
### Agir avec l'ensemble des partenaires pour une offre de service adaptée aux besoins des clientèles et du marché du travail

Cette orientation recoupe un ensemble de contributions visant à s'assurer que les outils dont dispose le réseau s'appuient sur des positionnements qui mettent à contribution les acteurs les plus en mesure de relever les défis particuliers du marché du travail. En 2015-2016, le personnel d'Emploi-Québec a participé à divers travaux stratégiques et opérationnels en vue d'adapter ses services, mais aussi de mieux tenir compte des autres acteurs en cause. Cela touche autant l'analyse des problèmes relatifs au marché du travail que les stratégies ou programmes destinés à certains groupes comme les jeunes, les femmes et les personnes immigrantes, handicapées ou autochtones. Il faut signaler à cet égard la publication, par les ministres responsables du marché du travail et de l'éducation, du *Recueil de pratiques prometteuses favorisant l'adéquation entre les compétences et les besoins de l'économie*[17]. Par ailleurs, l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail visant les personnes handicapées a été renouvelée pour la période 2014-2018. Du côté des services aux entreprises, Emploi-Québec a participé aux travaux du ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation pour l'élaboration et l'implantation de la bannière Entreprises Québec.

17. Ce document est accessible en ligne à l'adresse **www.capres.ca/wp-content/uploads/2015/12/recueil_pratiques_prometteuses-Nov-24-2015.pdf**

## ORIENTATION 8
## Poursuivre l'amélioration de la performance des interventions des services publics d'emploi

Emploi-Québec a poursuivi ses travaux sur la persévérance des personnes qui participent aux mesures de longue durée, en constituant un recueil de pratiques exemplaires et en préparant pour chaque direction régionale un plan d'action visant à accroître la persévérance. Par ailleurs, un premier sondage de satisfaction a été réalisé auprès des utilisatrices et utilisateurs des services en ligne d'information sur le marché du travail. Le résultat de ce sondage figure sous l'indicateur 1.4.1a des résultats du Ministère (page 53).

### D'autres initiatives visant l'amélioration de la prestation de services

Comme on le voit dans le présent rapport, Emploi-Québec suit des indicateurs de résultats ciblés couvrant l'accessibilité de ses services et la situation d'emploi à brève échéance des personnes aidées. Emploi-Québec s'assure de procéder sur une base pluriannuelle à une évaluation de ses interventions en ce qui concerne leur mise en œuvre, leurs effets observables et la satisfaction de la clientèle. Certaines conclusions à cet égard sont présentées dans les éléments d'analyse du présent rapport. Les rapports d'évaluation peuvent également être consultés sur le site du Ministère, à l'adresse **www.mess.gouv.qc.ca**.

# ANNEXES

# ANNEXE 1
## PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS EN 2015-2016 SELON LA RÉGION

| Régions | Contexte | Résultats | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Taux de chômage[a] (%) | Postes vacants signalés au Service national de placement (Nbre) | Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi[b] (Nbre) | Personnes en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi (Nbre) | Prestations non versées par les régimes d'indemnisation à la suite d'une intervention[c] (M$) | Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi[d] (Nbre) |
| Abitibi-Témiscamingue | 7,0 | 7 163 | 7 792 | 4 188 | 11,9 | 520 |
| Bas-Saint-Laurent | 8,0 | 11 111 | 10 195 | 5 509 | 17,1 | 609 |
| Capitale-Nationale | 4,7 | 101 427 | 24 348 | 12 327 | 26,8 | 1 302 |
| Centre-du-Québec | 6,7 | 29 668 | 10 161 | 5 446 | 15,1 | 464 |
| Chaudière-Appalaches | 5,0 | 44 142 | 14 565 | 7 728 | 21,1 | 617 |
| Côte-Nord | 9,8 | 4 284 | 5 978 | 3 006 | 12,0 | 296 |
| Estrie | 6,5 | 31 131 | 11 672 | 6 358 | 16,6 | 633 |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 14,7 | 4 043 | 7 797 | 3 579 | 12,6 | 531 |
| Île-de-Montréal | 10,5 | 140 857 | 75 442 | 33 490 | 100,3 | 2 350 |
| Lanaudière | 8,4 | 24 871 | 15 433 | 7 751 | 23,5 | 528 |
| Laurentides | 6,1 | 32 624 | 22 613 | 11 092 | 38,7 | 811 |
| Laval | 8,0 | 31 617 | 13 941 | 6 252 | 24,4 | 373 |
| Mauricie | 7,9 | 21 406 | 14 053 | 6 868 | 16,9 | 351 |
| Montérégie | 5,9 | 125 723 | 47 888 | 22 315 | 62,3 | 1 934 |
| Nord-du-Québec | 9,8 | 1 336 | 948 | 548 | 1,3 | 88 |
| Outaouais | 7,4 | 11 376 | 14 899 | 6 658 | 19,6 | 747 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean | 8,3 | 12 210 | 13 559 | 7 300 | 28,0 | 410 |
| **Ensemble du Québec** | **7,6** | **634 989** | **308 826** | **150 415** | **448,2** | **12 566** |

Sources : Statistique Canada, Enquête sur la population active (taux de chômage); Direction des statistiques et de l'information de gestion (résultats).

a Il s'agit de la moyenne annuelle pour l'année civile 2015 pour les 15 ans et plus.

b Le total des régions est supérieur au résultat concernant l'ensemble du Québec, car il peut arriver que la même personne reçoive du soutien dans plus d'une région (par exemple, dans le cas d'un déménagement).

c Il s'agit du total des prestations non versées par l'assurance-emploi et par l'aide financière de dernier recours.

d Le total des régions est inférieur au résultat concernant l'ensemble du Québec, car certaines entreprises ont été aidées par des unités centrales.

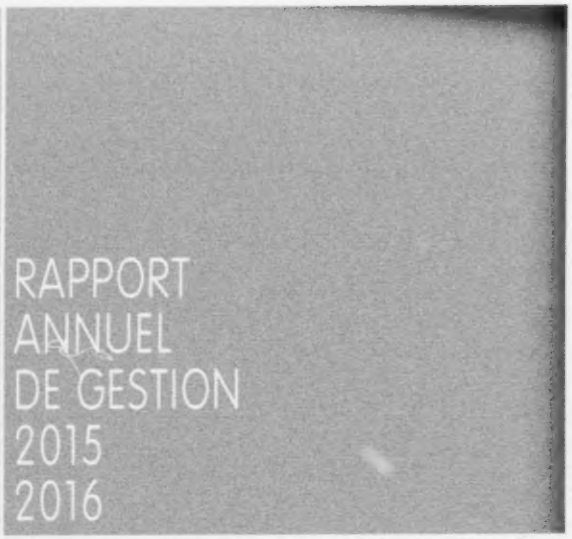
# ANNEXE 2
## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans la présente annexe, Emploi-Québec témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations qui lui sont spécifiquement destinées dans les rapports que le Vérificateur général du Québec dépose à l'Assemblée nationale. Emploi-Québec collabore également au suivi des recommandations à son sujet qui sont adressées directement au Ministère. Ces dernières sont traitées dans le rapport du Ministère.

### Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2009-2010 – Tome I, chapitre 2 – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : services et subventions aux entreprises

La vérification visait à s'assurer que le Ministère, Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail planifient les services et les subventions versées aux entreprises en fonction des besoins du marché du travail, qu'ils disposent des moyens nécessaires pour mesurer l'efficacité de leurs interventions et qu'ils en rendent compte. Elle visait aussi à voir si les interventions d'Emploi-Québec sont réalisées avec un souci d'efficience et d'économie. Les commentaires du Vérificateur portaient principalement sur la planification de l'offre de service et sur la reddition de comptes, sur la mesure de l'efficacité et sur le coût de revient.

La majorité des interventions prévues au plan d'action sont réalisées. On trouve à cet égard les résultats d'une enquête sur la situation post-intervention des entreprises aidées à la page 156 du présent rapport. Certains travaux à plus long terme sur l'efficacité et l'efficience se font en continu. Ce dossier ne fera donc plus l'objet de suivi dans le prochain rapport annuel de gestion.



RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2015
2016

# CENTRE DE RECOUVREMENT

# MESSAGE
# DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Monsieur Bernard Matte
Sous-ministre
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Jacques-Parizeau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Sous-Ministre,

Je vous soumets le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du Centre de recouvrement. Ce document décrit la mission et les orientations du Centre et présente fidèlement les résultats obtenus à l'égard des objectifs inscrits dans son plan d'action 2015-2016.

C'est par souci d'équité envers l'ensemble des citoyennes et des citoyens et dans un esprit de saine gestion des fonds publics qu'a été confiée au Centre de recouvrement la responsabilité de protéger et de recouvrer les sommes dues au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Les résultats de l'exercice démontrent l'efficacité et l'efficience du Centre ainsi que la qualité des services qu'il fournit. Ces résultats sont présentés selon les orientations stratégiques et les indicateurs de performance consignés dans la convention de performance et d'imputabilité mise à jour en septembre 2009.

Je profite du dépôt de ce rapport pour souligner la compétence dont font preuve les membres du personnel dans l'exercice de leurs fonctions et les remercier pour leur précieuse contribution, pour leur motivation et pour leur souci constant d'effectuer un travail de qualité.

La directrice générale du Centre de recouvrement,

Esther Quirion

Esther Quirion
Québec, septembre 2016

# TABLE DES MATIÈRES


DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE 173

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES 175

PRÉSENTATION DU CENTRE DE RECOUVREMENT 177

FAITS SAILLANTS 2015-2016 180

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2015-2016 DU CENTRE DE RECOUVREMENT 181

RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2015-2016 DU CENTRE DE RECOUVREMENT 183

ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services 183

ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant 187

ORIENTATION 3

Favoriser le développement d'un réseautage et d'un partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales 188

GESTION DES RESSOURCES 189

Ressources humaines 189

Ressources financières 189

ANNEXE 1 : Glossaire 193

ANNEXE 2 : Évolution du solde des créances ministérielles en 2015-2016 195

# DÉCLARATION
## DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du Centre de recouvrement décrit fidèlement la mission du Centre, ses responsabilités ainsi que ses produits et services. Il rend compte de l'utilisation des ressources humaines et financières. Il fait état des résultats du Centre à l'égard des objectifs de son plan d'action 2015-2016, lesquels sont liés aux indicateurs figurant dans la convention de performance et d'imputabilité.

Pour garantir l'atteinte des objectifs du plan d'action et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu, intensifié et consolidé ses systèmes d'information et ses mesures de contrôle tout au long de l'année financière. Le système interne de reddition de comptes est efficace, et les gestionnaires disposent des outils nécessaires pour suivre la performance globale en ce qui a trait aux opérations.

Je déclare que l'information et les résultats que ce rapport contient ainsi que les contrôles afférents sont exacts, intègres et fiables, et qu'ils correspondent à la situation en date du 31 mars 2016.

La directrice générale du Centre de recouvrement,

Esther Quirion

Esther Quirion
Québec, septembre 2016

# RAPPORT DE VALIDATION
## DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Esther Quirion
Directrice générale du Centre de recouvrement
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Directrice générale,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion 2015-2016 du Centre de recouvrement au regard des objectifs de son plan d'action 2015-2016.

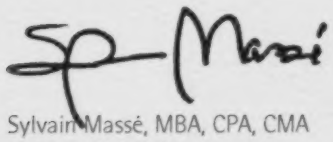
La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Centre de recouvrement. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de cette information en nous appuyant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information présentée dans le rapport annuel de gestion 2015-2016 du Centre de recouvrement au regard des objectifs de son plan d'action 2015-2016 n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Nous n'avons pas non plus relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement et celui du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Québec, septembre 2016

# PRÉSENTATION DU CENTRE DE RECOUVREMENT

## Mission

Le Centre de recouvrement (ci-après le Centre) protège et recouvre les sommes dues au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (ci-après le Ministère) afin d'assurer une gestion saine et équitable des fonds publics, et il contribue à l'évolution des services gouvernementaux en cette matière.

## Responsabilités

Le Centre est une unité conventionnée qui relève du sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Aux fins de l'application de la convention de performance et d'imputabilité, le sous-ministre délègue au sous-ministre adjoint aux relations avec la clientèle la responsabilité du suivi de l'administration, du cadre budgétaire et du budget du Centre. La directrice générale veille à concrétiser les orientations stratégiques et à atteindre les objectifs annuels en tenant compte du cadre budgétaire et des ressources humaines.

Le Centre a la responsabilité de recouvrer les sommes versées en trop par Emploi-Québec dans l'administration de ses divers programmes et mesures, en vertu des dispositions du chapitre II, titre III de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1).

La principale créance d'Emploi-Québec est l'aide financière de dernier recours versée :

- à des personnes qui n'y avaient pas droit;
- à des personnes immigrantes qui ont été parrainées et pour lesquelles les obligations de parrainage n'ont pas été respectées par leurs garants respectifs;
- à des personnes créancières d'une pension alimentaire, lorsqu'il y a défaut de paiement de la part de la personne débitrice.

Les autres créances d'Emploi-Québec sont des sommes versées en trop dans le cadre :

- de l'administration des mesures d'aide à l'emploi;
- de l'administration du Programme alternative jeunesse (chapitre III, titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'administration des programmes spécifiques (chapitre IV, titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M-15.001);
- des programmes du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales en vertu de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7) et de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30, section III.1) ainsi que les créances découlant de l'application des Règles sur les bingos (RLRQ, chapitre L-6, r. 5).

L'article 80 de la Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011) confie aussi au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale l'administration du Régime québécois d'assurance parentale. La responsabilité de recouvrer les sommes versées en trop en vertu de cette loi est également confiée au Centre de recouvrement. Ces sommes sont désignées dans le présent document sous l'appellation « créances du Régime québécois d'assurance parentale ».

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale accordent au ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Ces articles permettent entre autres au ministre de suspendre le recouvrement d'une dette ou d'en accorder la remise partielle ou totale. L'exercice de ce pouvoir discrétionnaire est délégué à la directrice générale du Centre. La reddition de comptes touchant cette responsabilité est présentée à la page 92 du rapport annuel de gestion du Ministère.

## Produits et services

Les principaux produits et services du Centre sont le recouvrement effectué par le personnel, le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par Revenu Québec pour le compte du Ministère.

### Recouvrement effectué par le personnel

Le recouvrement effectué par le personnel concerne :

- Les ententes de remboursement négociées selon la capacité de payer de la personne débitrice et dans un souci d'équité à l'égard des compensations faites auprès des personnes prestataires;
- Les procédures judiciaires confiées à la Direction des affaires juridiques, notamment les saisies en mains tierces des revenus et des sommes, les hypothèques légales ainsi que les saisies de biens meubles et immeubles.

### Recouvrement automatisé

Le recouvrement automatisé concerne :

- Les retenues effectuées sur les sommes que verse Emploi-Québec et sur les prestations du Régime québécois d'assurance parentale :
  - Le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles prévoit que ces retenues sont de l'ordre de 56 $, 112 $ ou 224 $ selon le type de créance, sans toutefois excéder la moitié de la prestation à laquelle la personne prestataire aurait autrement droit.
  - Le Règlement d'application de la Loi sur l'assurance parentale prévoit que la retenue effectuée sur chaque versement doit représenter 20 % du montant de la prestation qui aurait normalement été versée à la personne débitrice et 50 % de cette prestation dans les cas où la retenue fait suite à une fausse déclaration.
- Les retenues effectuées par Revenu Québec sur les remboursements d'impôt et sur le crédit d'impôt pour solidarité, afin de recouvrer les créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale.
- Le recouvrement de l'aide conditionnelle versée par Emploi-Québec, au titre de l'aide financière de dernier recours, dans l'attente :
  - d'un crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants, accordé par la Régie des rentes du Québec[1];
  - de l'exercice d'un droit accordé par la Régie des rentes du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail[2] ou la Société de l'assurance automobile du Québec.

### Recouvrement effectué par Revenu Québec

Revenu Québec se charge du recouvrement effectué en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2). Lorsqu'une personne admissible à une pension alimentaire ne reçoit pas les sommes auxquelles elle a droit, le Ministère lui verse des prestations d'aide financière de dernier recours à titre compensatoire. Dans ces cas, Revenu Québec rembourse le Ministère après avoir récupéré les sommes auprès du débiteur alimentaire.

1. Depuis le 1er janvier 2016, la Régie des rentes du Québec et la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances sont regroupées en un seul organisme nommé Retraite Québec.
2. Depuis le 1er janvier 2016, la Commission des normes du travail, la Commission de l'équité salariale et la Commission de la santé et de la sécurité du travail ne font qu'un. De ce regroupement est née la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

## Processus de recouvrement

La première étape du processus de recouvrement est l'envoi d'un avis de réclamation par un centre local d'emploi ou par un centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Après l'expiration du délai prévu pour demander la révision d'une décision (90 jours) ou pour contester une décision de révision devant le Tribunal administratif du Québec (60 jours), le certificat de recouvrement est produit. Ce document confirme la somme à rembourser.

Si la personne débitrice ne reçoit plus de prestations, le personnel du Centre communique avec elle afin de conclure une entente de remboursement. À défaut d'en arriver à une entente, ou lorsque l'entente conclue n'est pas respectée, le Centre évalue la solvabilité de la personne débitrice. Lorsque la solvabilité de la personne débitrice est démontrée, le Centre peut engager une procédure judiciaire. Afin de garantir la créance, le Ministère, une fois qu'il détient un jugement, peut inscrire une hypothèque légale sur les biens meubles et immeubles de la personne débitrice, et ce, même si une entente est intervenue entre cette personne et le Ministère.

Pour ce qui est des personnes débitrices ayant un dossier actif dans le cadre d'un programme ou d'une mesure du Ministère, des retenues sur les sommes versées permettent le recouvrement automatisé de la créance, comme indiqué précédemment. Quant aux créances jugées irrécouvrables, elles sont radiées.

# FAITS SAILLANTS
## 2015-2016

### Un bilan positif quant à l'atteinte des cibles en matière de recouvrement

Globalement, en 2015-2016, le Centre a recouvré 159,9 millions de dollars, soit 133,8 millions de dollars provenant des créances d'Emploi-Québec, 9,1 millions de dollars provenant des créances du Régime québécois d'assurance parentale et 17,0 millions de dollars pour les créances liées aux pensions alimentaires perçues par Revenu Québec. Les cibles de recouvrement avaient été fixées à 127,7 millions de dollars pour les créances d'Emploi-Québec (taux d'atteinte de la cible : 104,8 %) et à 9 millions de dollars pour celles du Régime québécois d'assurance parentale (taux d'atteinte de la cible : 101,1 %).

### La révision des critères de radiation

En 2013-2014, dans une optique d'amélioration continue et afin de donner un portrait fidèle du solde du compte débiteur des créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale, le Centre a entrepris la révision de ses critères et de son processus de radiation. Cet exercice a permis de constater que, pendant les quatre années suivant la date de la radiation, des encaissements étaient enregistrés pour plus de 50 % des créances radiées. Par conséquent, il a été convenu de revoir le délai de radiation de 90 jours à 4 ans. À noter que le Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles a participé à l'analyse qui a mené à cette décision.

En 2015-2016, le solde du compte débiteur d'Emploi-Québec a augmenté de 29,8 millions, ce qui représente une augmentation de 4,5 %. Il est passé de 656,5 millions de dollars en 2014-2015 à 686,3 millions de dollars en 2015-2016. Bien que notable, cette variation n'a pas dépassé la cible établie de 4,7 %. À elles seules, les modifications apportées au processus de radiation des créances ont fait augmenter de 14,7 millions de dollars le solde du compte débiteur d'Emploi Québec. N'eût été la révision du processus de radiation, le solde du compte débiteur d'Emploi-Québec aurait plutôt augmenté de 2,3 %, passant de 656,5 millions de dollars à 671,6 millions de dollars.

### Un bilan positif de la qualité des services

En ce qui concerne la qualité des services, les personnes débitrices ont attendu en moyenne 36 secondes pour parler à une personne représentant le Centre, alors que la cible était fixée à 55 secondes ou moins. Le nombre d'appels pris en charge par les préposés aux renseignements a diminué de 4,1 %, passant de 52 038 en 2014-2015 à 49 889 en 2015-2016.

Tout au long de l'année, le Centre a maintenu ses échanges stratégiques avec ses partenaires que sont Emploi-Québec et le Régime québécois d'assurance parentale, notamment au moyen de rencontres visant à optimiser les façons de faire et à accroître la performance ministérielle.

Au cours de la dernière année, le Centre a amorcé le déploiement de son offre de service en matière de regroupement des créances gouvernementales non fiscales. À cette fin, des rencontres ont eu lieu avec des représentants d'un ministère et d'un organisme.

### Une gestion efficace des ressources financières

Tout en affichant un bilan positif quant à l'atteinte de ses cibles en matière de recouvrement et de qualité des services, le Centre a diminué ses dépenses de 0,4 million de dollars par rapport à 2014-2015.

# RÉSULTATS 2015-2016

# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2015-2016 DU CENTRE DE RECOUVREMENT

La présente section rend compte des résultats à l'égard des objectifs énoncés dans le Plan d'action 2015-2016 du Centre. Les résultats détaillés sont présentés selon les orientations stratégiques consignées dans la convention de performance et d'imputabilité du Centre.

Les indicateurs sont décrits sous la rubrique des résultats détaillés. Pour des précisions sur le sens de certains termes, un glossaire est présenté à l'annexe 1 de ce rapport.

## Facteurs de contingence

Le choix des cibles du Plan d'action 2015-2016 s'appuie sur les résultats des années antérieures, sur les prévisions de facturation et sur la capacité de recouvrement du Centre. Plusieurs facteurs sur lesquels le Centre a, dans certains cas, peu de contrôle peuvent cependant avoir un impact sur les résultats. Mentionnons, entre autres :

- la variation du nombre ou de la nature des demandes de remboursement produites sous forme d'avis de réclamation par Emploi-Québec ainsi que la variation des sommes réclamées; ces deux types de variation ont des effets significatifs sur le taux de recouvrement global;
- la capacité de rembourser des personnes débitrices qui ne bénéficient plus d'un programme du Ministère ou du Régime québécois d'assurance parentale, capacité qui a un effet sur les encaissements réalisés en cours d'année et sur les créances irrécouvrables pour cause d'insolvabilité.

## ORIENTATION 1

**Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services**

## Efficacité globale

**CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC**

| INDICATEURS | Cibles 2015-2016 | Résultats 2015-2016 | Atteinte de la cible | Résultats 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Taux de recouvrement global | 16,0 % | 16,6 % | Cible atteinte | 17,1 % |
| Taux de variation du compte débiteur | 4,7 % | 4,5 % | Cible atteinte | 5,1 % |

**CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible | Résultat 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Somme recouvrée | 9,0 M$ | 9,1 M$ | Cible atteinte | 8,9 M$ |

### Efficience globale

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible | Résultat 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Coût par dollar recouvré | 13 ¢ ou moins | 11,7 ¢ | Cible atteinte | 11,8 ¢ |

### Qualité des services

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible | Résultat 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre | 55 secondes ou moins | 36 secondes | Cible atteinte | 40 secondes |

## ORIENTATION 2

**Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible | Résultat 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Actualisation du Plan d'action en santé et qualité de vie au travail | 31 mars 2016 | Plan d'action non actualisé | Cible non atteinte[a] | Plan d'action actualisé et approuvé le 13 mars 2015 |

a Malgré la non-atteinte de la cible, le Centre a disposé, tout au long de l'année, d'un plan d'action en santé et qualité de vie au travail.

## ORIENTATION 3

**Favoriser le développement d'un réseautage et d'un partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales**

| INDICATEURS | Cibles 2015-2016 | Résultats 2015-2016 | Atteinte de la cible | Résultats 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Tenue d'une rencontre avec chacun de ses partenaires ministériels | 31 mars 2016 | Rencontres tenues | Cible atteinte | Rencontres tenues |
| Début du déploiement de l'offre de service auprès de ministères et organismes | 31 mars 2016 | Déploiement de l'offre de service amorcé | Cible atteinte | Offre déposée le 16 mars 2015 |

# RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2015-2016 DU CENTRE DE RECOUVREMENT

## ORIENTATION 1
## Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services

### Efficacité globale

**OBJECTIF 1.1**
**Recouvrer le maximum des sommes dues au Ministère relativement aux créances d'Emploi-Québec**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux de recouvrement global | 16,0 % | 16,6 % | Cible atteinte |

Le taux de recouvrement global indique la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables. Les sommes recouvrées correspondent au recouvrement net, qui comprend le recouvrement automatisé et celui qui est effectué par le personnel, desquels est déduit le remboursement des trop-perçus. Les sommes recouvrables correspondent au solde du compte débiteur au 31 mars 2015, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de l'année 2015-2016.

Le taux de recouvrement global obtenu à l'égard des créances d'Emploi-Québec est supérieur à la cible prévue au plan d'action 2015-2016. En effet, les sommes recouvrées ont été supérieures de 6,1 millions de dollars aux prévisions initiales de 127,7 millions de dollars. Cela s'explique notamment par les résultats liés au recouvrement automatisé, qui ont été supérieurs à la cible de 3,5 millions de dollars et par le recouvrement effectué par le personnel qui a dépassé les prévisions de 2,6 millions de dollars pour atteindre 44,5 millions de dollars. Globalement, les sommes recouvrées par le Centre ont dépassé les attentes dans une proportion de 4,8 %.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

| | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|---|---|---|---|
| Taux de recouvrement global | 16,6 % | 17,1 % | 18,7 % |

Le taux de recouvrement global des créances d'Emploi-Québec a diminué de 0,5 point de pourcentage par rapport à 2014-2015. Cette variation s'explique principalement par une augmentation du solde du compte débiteur.

### OBJECTIF 1.2

**Limiter l'augmentation du solde du compte débiteur d'Emploi-Québec**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Taux de variation du compte débiteur | 4,7 % | 4,5 % | Cible atteinte |

Le taux de variation du compte débiteur indique la variation du solde de ce compte pour une année financière comparativement à l'année précédente. Le solde du compte débiteur de l'année financière courante comprend celui de l'année financière précédente, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette et duquel sont déduits le recouvrement net et la radiation nette.

La cible de 4,7 % prévue au plan d'action 2015-2016 a été atteinte au 31 mars 2016.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

| | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|---|---|---|---|
| Solde du compte débiteur | 686 M$ | 656 M$ | 625 M$ |
| Taux de variation du compte débiteur | 4,5 % | 5,1 % | 5,7 % |

Par rapport à l'exercice 2014-2015, le solde du compte débiteur d'Emploi-Québec a augmenté de 29,8 millions de dollars, soit 4,5 %, passant de 656,5 millions de dollars à 686,3 millions de dollars. La révision du processus de radiation compte pour 14,7 millions de dollars dans cette variation. En effet, en faisant abstraction des changements apportés au processus de radiation et en se basant sur l'année de référence 2012-2013, soit l'année précédant ces changements, le solde du compte débiteur d'Emploi-Québec aurait plutôt augmenté de 2,3 %, passant de 656,5 millions de dollars à 671,6 millions de dollars.

L'évolution et la composition du solde du compte débiteur en 2015-2016 sont présentées à l'annexe 2.

### OBJECTIF 1.3

**Recouvrer le maximum des sommes dues au Ministère relativement aux créances du Régime québécois d'assurance parentale**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Somme recouvrée | 9,0 M$ | 9,1 M$ | Cible atteinte |

Cet indicateur d'efficacité fait référence au recouvrement net des créances du Régime québécois d'assurance parentale. Le recouvrement net au 31 mars 2016 comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, desquels est déduit le remboursement des trop-perçus.

Le recouvrement net des créances du Régime québécois d'assurance parentale s'élève à 9,1 millions de dollars pour l'exercice 2015-2016 et il est légèrement supérieur à la cible prévue de 9,0 millions de dollars. Ce résultat est directement attribuable à une facturation nette qui a totalisé 9,8 millions de dollars conformément à la prévision déterminée lors de l'élaboration du plan d'action 2015-2016.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

| | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|---|---|---|---|
| Somme recouvrée | 9,1 M$ | 8,9 M$ | 8,2 M$ |

Le résultat de l'exercice 2015-2016 indique une augmentation de 2,2 % des sommes recouvrées par rapport à 2014-2015. Ce résultat est principalement attribuable à l'augmentation du recouvrement par le personnel, qui est passé de 6,5 millions de dollars à 6,8 millions de dollars. L'annexe 2 présente en détail l'évolution du solde du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale en 2015-2016.

## Efficience globale

### OBJECTIF 1.4

**Maintenir le coût par dollar recouvré**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Coût par dollar recouvré | 13,0 ¢ ou moins | 11,7 ¢ | Cible atteinte |

Le coût par dollar recouvré mesure l'efficience de l'ensemble des activités de recouvrement des créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale. Cet indicateur se calcule en divisant les coûts liés à la réalisation des activités de recouvrement par les sommes totales recouvrées. Les coûts relatifs aux activités de recouvrement comprennent la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux ainsi que les dépenses liées aux unités centrales et les dépenses centralisées. Ils excluent les coûts relatifs à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

En 2015-2016, le recouvrement total a dépassé de 6,2 millions de dollars les prévisions, ce qui s'explique notamment par les résultats liés au recouvrement automatisé, qui ont été supérieurs à la cible de 3,5 millions de dollars et par le recouvrement effectué par le personnel qui a dépassé les prévisions de 2,6 millions de dollars. Les résultats de recouvrement supérieurs aux prévisions ont permis d'obtenir un coût par dollar recouvré inférieur à la cible prévue au plan d'action 2015-2016.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

| | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|---|---|---|---|
| Coût par dollar recouvré | 11,7 ¢ | 11,8 ¢ | 12,9 ¢ |

Le coût par dollar recouvré a diminué de 0,1 ¢ en 2015-2016 par rapport à 2014-2015 en raison, principalement, d'une hausse du recouvrement total de l'ordre de 1,8 million de dollars.

Les coûts de recouvrement s'établissent à 16,9 millions de dollars en 2015-2016, ce qui est comparable aux résultats de 2014-2015. Les dépenses liées aux unités centrales et les dépenses centralisées ont augmenté, mais les coûts opérationnels ont baissé de 0,4 million de dollars, de sorte que les coûts de recouvrement de 2015-2016 sont demeurés stables par rapport à ceux de 2014-2015.

Le recouvrement des créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale a atteint 144,6 millions de dollars au total en 2015-2016, comparativement à 142,8 millions de dollars en 2014-2015.

## Qualité des services

### OBJECTIF 1.5

**Maintenir le délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre | 55 secondes ou moins | 36 secondes | Cible atteinte |

Le délai d'attente moyen correspond au temps mis pour répondre aux personnes qui appellent à l'un des numéros de la ligne principale du Centre. Il est important que le Centre puisse répondre rapidement aux appels, puisque cela permet de fournir de l'information aux personnes débitrices et, le cas échéant, de négocier et de conclure des ententes de remboursement.

En 2015-2016, le Centre a affiché un temps d'attente moyen de 36 secondes, soit 19 secondes de moins que le délai moyen ciblé de 55 secondes. Ce résultat a été atteint en raison d'une baisse du volume des appels et de la disponibilité des ressources nécessaires en périodes de plus fort achalandage.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

| | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|---|---|---|---|
| Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre | 36 secondes | 40 secondes | 56 secondes |

En 2015-2016, le temps d'attente moyen a diminué de 4 secondes par rapport à 2014-2015. D'une part, les ressources nécessaires ont été rendues disponibles lors des périodes d'affluence et, d'autre part, le nombre d'appels traités par les préposées et préposés aux renseignements a diminué de 4,1 %, passant de 52 038 en 2014-2015 à 49 889 en 2015-2016.

## ORIENTATION 2
## Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

### OBJECTIF 2.1
**Favoriser la santé et la qualité de vie au travail**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Actualisation du Plan d'action en santé et qualité de vie au travail | 31 mars 2016 | Plan d'action non actualisé | Cible non atteinte |

Pour relever les défis qui l'attendent, en plus de pouvoir compter sur une main-d'œuvre compétente, le Centre investit dans des pratiques visant à créer un environnement de travail stimulant, à reconnaître le travail accompli, à favoriser le développement des compétences et ainsi, à accroître la mobilisation de son personnel.

Le plan d'action du Centre en matière de santé et de qualité de vie au travail n'a pas été actualisé en 2015-2016. Tout au long de l'année, le Centre a continué de réaliser les activités prévues au Plan d'action en santé et qualité de vie au travail qui répondent aux préoccupations exprimées par le personnel et sont liées aux quatre sphères de la santé et de la qualité de vie au travail, soit l'environnement de travail, les pratiques de gestion, la conciliation travail-famille et les habitudes de vie.

### Taux de conformité

En vue d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixés, le Centre veille à la qualité du travail de son personnel en contrôlant la conformité du traitement des dossiers, c'est-à-dire en s'assurant que les dossiers sont traités conformément aux lois, aux normes et aux directives en vigueur. En 2015-2016, le taux de conformité global est demeuré relativement stable à 95 %, comparativement à 96 % l'année précédente, ce qui témoigne de la qualité soutenue du travail effectué par le personnel.

## ORIENTATION 3

## Favoriser le développement d'un réseautage et d'un partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales

### OBJECTIF 3.1

**Maintenir les échanges stratégiques avec ses partenaires ministériels**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Tenue d'une rencontre avec chacun de ses partenaires ministériels | 31 mars 2016 | Rencontres tenues | Cible atteinte |

Pour atteindre ses objectifs, développer son expertise et participer à l'amélioration de la performance du Ministère, le Centre mise sur la collaboration active de chacun de ses partenaires ministériels.

Ayant pour principal objectif d'optimiser ses façons de faire et d'accroître la performance ministérielle, le Centre a poursuivi la tenue de rencontres avec des représentants d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale. Ces rencontres d'échange ont permis, entre autres, de trouver des pistes d'amélioration, de faire bénéficier les participantes et les participants de l'expertise de chacun et de proposer différents partenariats et projets de collaboration.

### OBJECTIF 3.2

**Faire connaître l'offre de service ministérielle en matière de recouvrement des créances non fiscales**

| INDICATEUR | Cible 2015-2016 | Résultat 2015-2016 | Atteinte de la cible |
|---|---|---|---|
| Début du déploiement de l'offre de service auprès de ministères et organismes | 31 mars 2016 | Déploiement de l'offre de service amorcé | Cible atteinte |

Le Centre dispose d'un générateur d'appels permettant notamment la composition automatique de numéros de téléphone et la répartition des appels entre les agentes et agents de recouvrement disponibles. Ce dispositif permet de traiter un volume d'appels plus important et d'assurer l'efficience du processus de recouvrement. Le Centre mise sur cette technologie et sur son expertise en optimisation des processus de travail pour offrir, entre autres, ses services de recouvrement des créances gouvernementales non fiscales à d'autres ministères et organismes. En 2015-2016, des travaux en ce sens ont été amorcés auprès d'un ministère et d'un organisme.

# GESTION DES RESSOURCES

## Ressources humaines

En 2015-2016, le Centre comptait 142,7 équivalents temps complet[3], ce qui correspond à une diminution de 12,5 par rapport à 2014-2015. Cette baisse s'explique par des départs volontaires et des départs à la retraite ainsi que par les mesures ministérielles de gestion des effectifs. L'effectif du Centre se répartit de la façon suivante :

| Activités | Équivalents temps complets utilisés en 2015-2016 | Équivalents temps complets utilisés en 2014-2015 |
|---|---|---|
| Ressources affectées aux activités opérationnelles | 114,8 | 124,6 |
| Ressources affectées aux activités de soutien | 27,9 | 30,6 |
| **Total** | **142,7** | **155,2** |

Source : Compilation du Centre de recouvrement.

Par ailleurs, les activités de recouvrement du Centre de services de Montréal sont en partie réalisées par du personnel prêté au Centre de recouvrement par la Ville de Montréal, ce qui correspond à l'utilisation de six équivalents temps complet, qui sont exclus du tableau ci-dessus.

## Ressources financières

En 2015-2016, les dépenses de rémunération et de fonctionnement liées aux activités du Centre ont totalisé 8,9 millions de dollars, soit une diminution de 0,4 million de dollars par rapport à 2014-2015. Cette variation s'explique principalement par la diminution des dépenses de rémunération faisant suite à la réduction des effectifs utilisés et par la baisse des dépenses reliées aux projets d'amélioration des systèmes. Ce total exclut le coût des services fournis par les autres directions du Ministère, ainsi que les loyers et les avantages sociaux. Il ne comprend donc que les dépenses assumées par le Centre.

**DÉPENSES LIÉES AUX ACTIVITÉS DU CENTRE DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| Centres de responsabilité | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| **Rémunération** | | |
| Bureau de la directrice générale | 0,4 | 0,6 |
| Direction du soutien aux opérations | 2,4 | 2,3 |
| Direction des opérations | 4,4 | 4,7 |
| **Sous-total** | **7,2** | **7,6** |
| **Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques)[a]** | **1,7** | **1,7** |
| **Total** | **8,9** | **9,3** |

Source : Compilation du Centre de recouvrement.

a Les dépenses de fonctionnement comprennent les sommes versées à la Ville de Montréal pour le prêt d'employés.

3. L'équivalent temps complet (ETC) est l'unité de mesure qui exprime le rapport entre la rémunération versée à une personne au cours d'un exercice financier (c'est-à-dire le traitement ou autre versement) et le traitement annuel correspondant à son classement.

# ANNEXES

# ANNEXE 1
# GLOSSAIRE

### Coûts de recouvrement

Coûts comprenant la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux propres aux activités de recouvrement des créances ainsi que les coûts liés aux unités centrales et les dépenses centralisées.

Les coûts de recouvrement excluent les coûts relatifs à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

### Coût par dollar recouvré

Coût obtenu en divisant les coûts totaux de recouvrement par le recouvrement total.

### Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre

Temps moyen durant lequel une personne doit attendre pour parler à une personne représentant le Centre.

### Facturation annuelle nette

Total des réclamations et des notes de crédit, auquel s'ajoutent les intérêts et les frais, et duquel sont déduites les créances annulées.

Les ajustements de fin d'année sont inclus dans la facturation annuelle nette.

### Radiation nette

Valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle est déduite la valeur des créances dont la radiation a été annulée.

### Recouvrement automatisé

Recouvrement entièrement informatisé, effectué auprès d'Emploi-Québec, de Revenu Québec, du Régime québécois d'assurance parentale, de Retraite Québec, de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, et de la Société de l'assurance automobile du Québec.

### Recouvrement effectué par le personnel

Recouvrement calculé à partir des encaissements sous forme de chèques, de mandats, d'argent comptant, de prélèvements automatiques, de sommes perçues par les institutions financières et de virements provenant du ministère de la Justice du Québec à la suite de procédures judiciaires.

### Recouvrement net

Recouvrement total, duquel est déduit le remboursement des trop-perçus.

### Recouvrement total

Somme du recouvrement automatisé et du recouvrement effectué par le personnel.

### Solde du compte débiteur de l'année financière courante

Solde du compte débiteur au 31 mars de l'année financière courante, comprenant le solde du compte débiteur au 31 mars de l'année financière précédente et la facturation annuelle nette, dont on a déduit le recouvrement net et la radiation nette.

### Taux de recouvrement global

Taux correspondant à la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables qui relèvent de la responsabilité du Centre.

### Taux de variation du compte débiteur

Taux correspondant à la variation entre le solde du compte débiteur d'une année financière et le solde du compte débiteur de l'année financière précédente.

# ANNEXE 2
# ÉVOLUTION DU SOLDE DES CRÉANCES MINISTÉRIELLES EN 2015-2016

**SOMMAIRE DES CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC EN 2015-2016 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| | Aide financière de dernier recours | Mesures d'aide à l'emploi | | Garants défaillants | Autres mesures et programmes | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Individus | Organismes | | | |
| **Solde d'ouverture au 1er avril 2015** | **621,8** | **4,3** | **0,2** | **29,5** | **0,7** | **656,5** |
| Facturation | | | | | | |
| Réclamations | 134,6 | 2,3 | 2,4 | 1,3 | 0,1 | 140,7 |
| Intérêts et frais | 21,7 | 0,1 | 0,0 | (0,1) | 0,0 | 21,7 |
| Annulation de créances | (9,0) | (0,2) | (0,4) | (1,7) | 0,0 | (11,3) |
| **Facturation nette** | **147,3** | **2,2** | **2,0** | **(0,5)** | **0,1** | **151,1** |
| Recouvrement | | | | | | |
| Recouvrement par le personnel | (40,9) | (1,3) | (1,1) | (1,1) | (0,1) | (44,5) |
| Recouvrement automatisé | (88,3) | (1,4) | 0,0 | (0,8) | (0,2) | (90,7) |
| Remboursement des trop-perçus | 1,3 | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,4 |
| **Recouvrement net** | **(127,9)** | **(2,6)** | **(1,1)** | **(1,9)** | **(0,3)** | **(133,8)** |
| Créances radiées | | | | | | |
| Radiation | (5,8) | 0,0 | 0,0 | (0,3) | (0,1) | (6,2) |
| Radiation annulée | 16,6 | 0,2 | 0,0 | 1,8 | 0,1 | 18,7 |
| **Radiation nette** | **10,8** | **0,2** | **0,0** | **1,5** | **0,0** | **12,5** |
| **Solde de fermeture au 31 mars 2016[a]** | **652,0** | **4,1** | **1,1** | **28,6** | **0,5** | **686,3** |

Source : Données officielles du Ministère.

a. Le solde du compte débiteur d'Emploi-Québec est composé, d'une part, des sommes dues par des personnes ayant un dossier actif à Emploi-Québec et envers lesquelles le Centre ne peut exercer de mesures coercitives et, d'autre part, des sommes dues par des personnes qui n'ont pas de dossier actif à Emploi-Québec et qui sont soumises au processus de recouvrement.

**RÉPARTITION DU SOLDE DU COMPTE DÉBITEUR D'EMPLOI-QUÉBEC SELON L'ÂGE DES COMPTES**

| Âge des comptes | Créances des personnes débitrices ayant un dossier actif à Emploi-Québec[a] | | Créances des personnes débitrices sans dossier actif à Emploi-Québec | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | M$ | % | M$ | % | M$ | % |
| 0 à 6 mois | 32,1 | 13,4 | 34,7 | 7,8 | 66,8 | 9,7 |
| 6 à 12 mois | 24,5 | 10,2 | 27,8 | 6,2 | 52,3 | 7,6 |
| 12 à 24 mois | 33,1 | 13,8 | 45,6 | 10,2 | 78,7 | 11,5 |
| 24 à 36 mois | 22,8 | 9,5 | 39,9 | 9,0 | 62,7 | 9,1 |
| 36 mois et plus | 127,5 | 53,1 | 298,3 | 66,8 | 425,8 | 62,1 |
| **Total** | **240,0** | **100,0** | **446,3** | **100,0** | **686,3** | **100,0** |

Source : Données officielles du Ministère.

a Personnes débitrices qui reçoivent des prestations en vertu d'un programme d'Emploi-Québec, prestations qui font l'objet de retenues mensuelles à titre de remboursement de la créance.

**RÉPARTITION DU SOLDE DU COMPTE DÉBITEUR D'EMPLOI-QUÉBEC SELON L'ÂGE DES PERSONNES DÉBITRICES**

| Âge des personnes débitrices | Créances des personnes débitrices ayant un dossier actif à Emploi-Québec | | Créances des personnes débitrices sans dossier actif à Emploi-Québec | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | M$ | % | M$ | % | M$ | % |
| Moins de 30 ans | 13,0 | 5,4 | 20,9 | 4,7 | 33,9 | 4,9 |
| 30 à 49 ans | 85,9 | 35,8 | 140,8 | 31,5 | 226,7 | 33,0 |
| 50 à 59 ans | 98,5 | 41,0 | 114,6 | 25,7 | 213,1 | 31,1 |
| 60 à 64 ans | 40,2 | 16,8 | 49,9 | 11,2 | 90,1 | 13,1 |
| 65 ans et plus | 2,4 | 1,0 | 119,0 | 26,7 | 121,4 | 17,7 |
| Autres créances[a] | - | - | 1,1 | 0,2 | 1,1 | 0,2 |
| **Total** | **240,0** | **100,0** | **446,3** | **100,0** | **686,3** | **100,0** |

Source : Données officielles du Ministère.

a Regroupe notamment les créances d'organismes externes.

**SOMMAIRE DES CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE EN 2015-2016 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| | | |
|---|---|---|
| **Solde d'ouverture au 1er avril 2015** | | **12,3** |
| **Facturation nette** | | **9,8** |
| Recouvrement | | |
| Recouvrement par le personnel | (6,8) | |
| Recouvrement automatisé | (2,5) | |
| Remboursement des trop-perçus | 0,2 | |
| **Recouvrement net** | | **(9,1)** |
| Créances radiées | | |
| Radiation | 0,0 | |
| Radiation annulée | 0,3 | |
| **Radiation nette** | | **0,3** |
| **Solde de fermeture au 31 mars 2016** | | **13,3** |

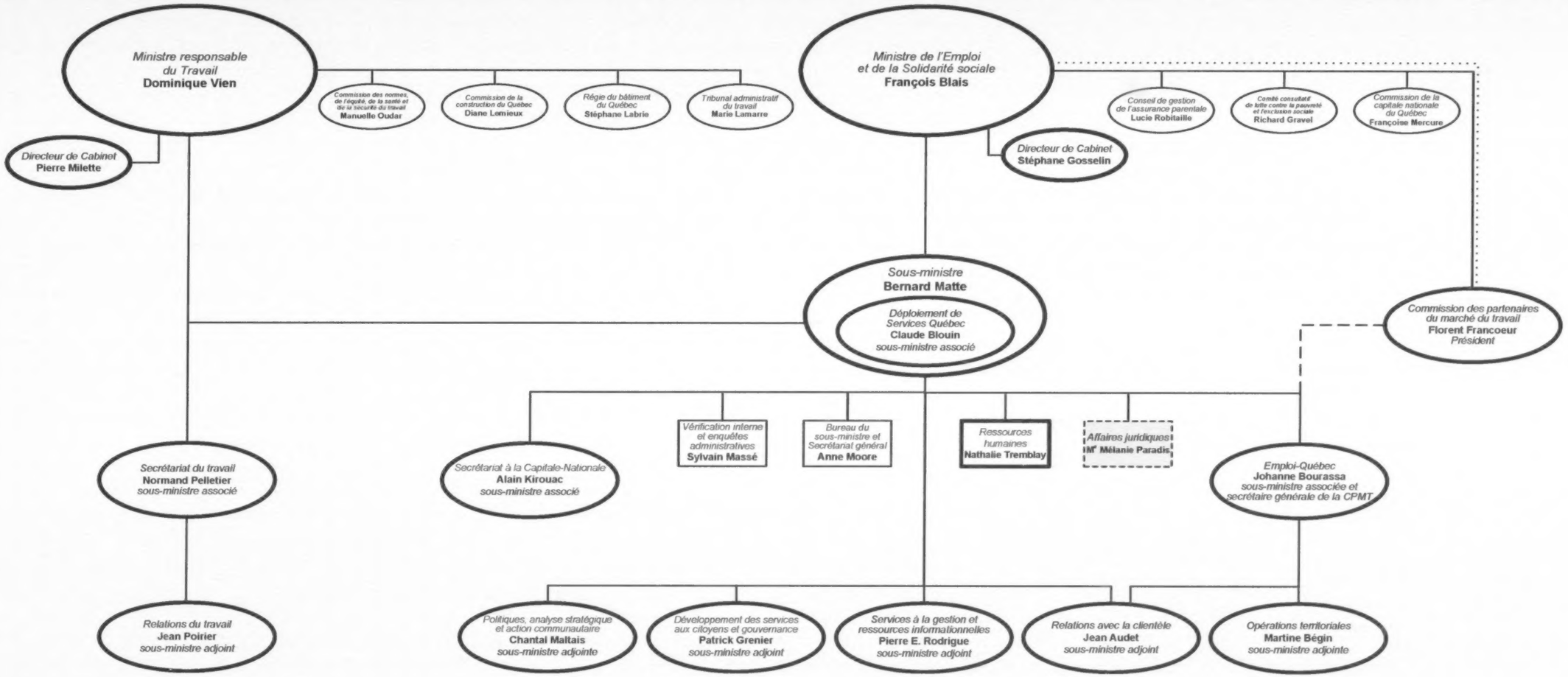
Source : Données officielles du Ministère.

**SOMMAIRE DES CRÉANCES RELATIVES AUX PENSIONS ALIMENTAIRES EN 2015-2016 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

| | | |
|---|---|---|
| **Solde d'ouverture au 1er avril 2015** | | **123,6** |
| Arrérages de pensions alimentaires | | |
| Facturation | 17,0 | |
| Annulation de facturation | 0,0 | |
| **Facturation nette** | | **17,0** |
| Recouvrement | | |
| par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale | 0,0 | |
| par Revenu Québec | (17,0) | |
| Ajustements | 0,0 | |
| **Recouvrement net** | | **(17,0)** |
| **Solde de fermeture au 31 mars 2016** | | **123,6** |

Source : Données officielles du Ministère.

# ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2016



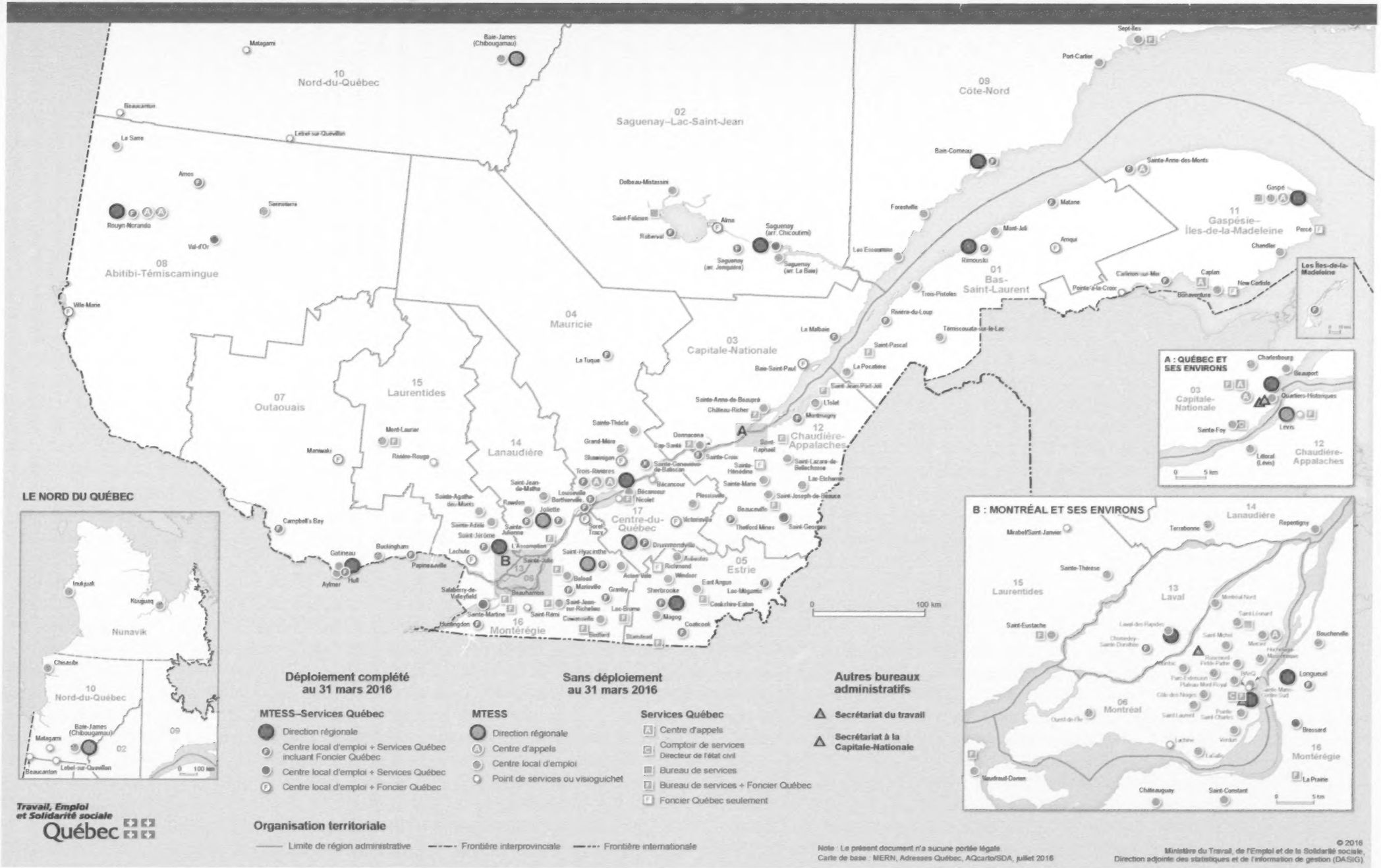

Légende

- Organismes relevant du ou de la ministre
- Secteur
- Direction générale
- Direction
- Direction adjointe
- Service
- Relève du ministère de la Justice ou du ministère du Conseil exécutif
- Mandat

Du 28 janvier au 1er avril 2016, le Secrétariat à la Capitale-Nationale relevait du Secrétariat du Conseil du trésor.
Depuis le 2 avril 2016, il relève du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Travail, Emploi et Solidarité sociale
Québec

# ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2016




Travail, Emploi et Solidarité sociale
Québec

Note : Le présent document n'a aucune portée légale.
Carte de base : MERN, Adresses Québec, AQcarto/SDA, juillet 2016

© 2016
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
Direction adjointe des statistiques et de l'information de gestion (DASIG)